

Rita Elisabeth Eriksen

# Hverdagen som langtids sosialklient:

- mestring i et (bruker)medvirkningsperspektiv

Doktoravhandling  
for graden doctor rerum politicarum

Trondheim, november 2007

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet  
Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse  
Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap

**NTNU**

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet

Doktoravhandling  
for graden doctor rerum politicarum

Fakultet for samfunnsvitenskap og teknologiledelse  
Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap (ISH)

© Rita Elisabeth Eriksen

ISBN 978-82-471-4994-2 (trykt utg.)  
ISBN 978-82-471-5000-9 (elektr. utg.)  
ISSN 1503-8181

Doktoravhandlingar ved NTNU 2007:226

Trykt av NTNU-trykk

## Forord

Denne avhandlingen er en fenomenologisk studie av langtids sosialklienter og hvordan de opplever å mestre hverdagen i et (bruker)medvirkningsperspektiv. Datagrunnlaget består av 21 kvalitative samtaleintervjuer med brukere av sosialtjenesten. En takk rettes til alle informantene som var villige til å dele sine erfaringer med meg. Jeg takker også de ansatte som fungerte som døråpnere og formidlet kontakt.

Jeg startet på doktorgradsprogrammet ved Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap (ISAH) ved NTNU i Trondheim høsten 2002. Den viktigste støttespilleren i mitt arbeid med avhandlingen har vært min veileder førsteamanuensis Inger-Marii Tronvoll fra ISAH. En stor takk rettes til Inger-Marii som har vært en inspirerende, trofast samarbeidspartner og som har vært flink til å gi god og rask respons.

Jeg vil også takke mine kolleger ved Diakonhjemmet høgskole som har støttet meg både praktisk, faglig og økonomisk. En særlig takk til rektor Einar Vetvik og dekan Elisabeth Brodtkorb som la til rette for at jeg kunne gjennomføre prosjektet med å skrive avhandlingen. Flere kolleger har vært engasjerte lesere og kommet med nyttige innspill særlig i avslutningsfasen. Jeg vil gjerne takke Kari Lund, Inger Oterholm, Sidsel Roalkvam fra Diakonhjemmet høgskole, Sissel Seim fra Høgskolen i Oslo og Randi Kroken fra Høgskolen i Telemark.

Til slutt vil jeg takke min familie, Øystein, Eirik og Audun for all god, sosial støtte.

Oslo, mai 2007

Rita Elisabeth Eriksen

# Innholdsfortegnelse

Forord

Sammendrag

## Kapittel 1 Introduksjon

1.1	Avhandlingens bakgrunn og tema	1
1.1.1	Innledning	1
1.1.2	Politiske føringer fra sentrale myndigheter	2
1.1.3	Ressursorientering fremmer opplevd mestring	4
1.1.4	Et fenomenologiske utgangspunkt for å forstå aktive subjekter	5
1.1.5	Mestring forstås på to nivåer og med tre perspektiver	6
1.1.6	Noen begrepsavklaringer	7
1.2	Forskning som omhandler sosialklienter	8
1.3	Utvikling av problemstillinger:	
	Fra (bruker)medvirkning til personlig medvirkning og mestring	10
1.3.1	Brukermedvirkning – et politisk honnørord i tiden	11
1.3.2	”Kunde”, ”klient” eller ”bruker” – symbolsk språkmakt?	12
1.3.3	Hva er empowerment?	13
1.3.4	Empowermentideologi – en forløper til brukermedvirkning?	14
1.3.5	Fra individuell tilpasning til å skape endring på ulike nivåer	16
1.3.6	Brukermedvirkning – et sammensatt begrep	18
1.3.7	Behov for mer subjektorienterte tilnærminger	19
1.3.8	Et spenningsfelt: - maktkamper ved interessenmotsetninger?	21
1.3.9	Orientering mot brukernes ressurser	22
1.3.10	Brukerperspektiv kan bare forvaltes av brukere	23
1.3.11	(Bruker)medvirkning: bruker av velferdstjenester eller mestrende menneske	25
1.4	Problemstilling	26
1.5	Avhandlingens oppbygning	27

## Kapittel 2 Metodologiske refleksjoner og metodisk utforming

2.1	Innledning	30
2.2	Fenomenologi: et vitenskapsteoretisk utgangspunkt – sentrale begreper	31

2.3	Forskerens ståsted	35
2.4	Forskeren som gruvearbeider og som reisende	37
2.5	Gi informantene en stemme og medvirkning	38
2.6	Tilgang til og utvalg av informanter	39
2.7	Dataproduksjon og søking etter ”skjulte gullkorn” inntil teoretisk metning	41
2.8	Etiske refleksjoner	42
2.9	Datainnsamling	43
	2.9.1 Hvorfor halvstrukturert, kvalitativt intervju?	43
	2.9.2 Gjennomføring av samtaleintervjuene	43
	2.9.3 Ulike mål med den profesjonelle samtalen og forskningsintervjuet	44
	2.9.4 Respekttere grenser	45
	2.9.5 Studiens begrensninger	45
	2.9.6 Kjennetegn ved informantene	46
2.10	Analyse	47
	2.10.1 Innledning	47
	2.10.2 Forskerens perspektiv og ”runddans” mellom metode, empiri og teori	47
	2.10.3 Pendling mellom nærhet og distanse til empirien	49
	2.10.4 Analysespørsmål og tolkningskontekst	50
	2.10.5 Bruk av software	51
	2.10.6 Datakoding og kategorisering av data	52
	2.10.7 Utvikling av tre abstraksjonsnivåer	55
	2.10.8 Refleksjoner om bruk av analytiske modeller	63
 <b>Kapittel 3 Utgangspunkt for forståelse av mestring</b>		
3.1	Innledning	64
3.2	Individuell mestring forstått som prosesser og kontekstuelle mønstre	65
3.3	Enkelte utviklingstrekk ved mestringsforskning	67
3.4	Mestring – en gjensidig prosess mellom individ og omgivelser	67
	3.4.1 Mestring og kognitiv virksomhet	69
	3.4.2 Mestring og opplevelse av sammenheng	71
3.5	Opplevd sosial støtte – en sentral faktor for å mestre	74
3.6	Oppsummering	78
3.7	Presentasjon av mestringsmodellen	78
	3.7.1 Teoretisk bakgrunn	78

3.7.2	Konstruert mestringsmodell med fem mestringsevner	80
3.8	Oppsummering	83

## **Kapittel 4 Introduksjon til data og analyse**

4.1	Innledning	85
4.2	Forståelse av årsaker til problemer	85
4.2.1	Et eksempel for å illustrere ulike problemforklaringer	88
4.3	Hva opplever informantene som sentralt i mestring av hverdagen?	88
4.4	Mestringsmønstre i livssituasjoner	89
4.5	Generelle mestringsmønstre er delt inn i to grupper	92
4.6	Presentasjon av fire analysetemaer	93
4.6.1	Disposisjon for analyse av mestringsmønstre i seks livssituasjoner	95

## **Kapittel 5 De tre mest mestrende og minst utsatte**

5.1	A) <i>Selvrealisering</i> som mestringsmønster	97
5.1.1	<i>Tema 1: Mestring av arbeidsledighet</i>	97
5.1.2	<i>Tema 2: Mestring av å leve med lite penger over tid</i>	101
5.1.3	<i>Tema 3: Nær familie og perifere bekjente er svært sentrale i forhold til opplevd mestring</i>	106
5.1.4	<i>Tema 4: Formelt nettverk er svært varierende i forhold til opplevd mestring</i>	110
5.2	B) <i>Overflødiggjøring</i> som mestringsmønster	113
5.2.1	<i>Tema 1: Mestring av arbeidsledighet</i>	113
5.2.2	<i>Tema 2: Mestring av å leve med lite penger over tid</i>	118
5.2.3	<i>Tema 3: Nær familie og perifere bekjente er svært sentrale i forhold til opplevd mestring</i>	121
5.2.4	<i>Tema 4: Formelt nettverk er svært varierende i forhold til opplevd mestring</i>	126
5.3	C) <i>Svingning</i> som mestringsmønster	129
5.3.1	<i>Tema 1: Mestring av arbeidsledighet</i>	129
5.3.2	<i>Tema 2: Mestring av å leve med lite penger over tid</i>	133
5.3.3	<i>Tema 3: Nær familie og perifere bekjente er svært sentrale i forhold til opplevd mestring</i>	135
5.3.4	<i>Tema 4: Formelt nettverk er svært varierende i forhold til opplevd mestring</i>	138
5.4	Veras, Tors og Ulfs livssituasjoner i forhold til denne gruppen	141

## Kapittel 6 De tre minst mestrende og mest utsatte

6.1	D) <i>Ambivalens</i> som mestringsmønster	142
6.1.1	<i>Tema 1</i> : Mestring av arbeidsledighet	142
6.1.2	<i>Tema 2</i> : Mestring av å leve med lite penger over tid	147
6.1.3	<i>Tema 3</i> : Nær familie og perifere bekjente er svært sentrale i forhold til opplevd mestring	150
6.1.4	<i>Tema 4</i> : Formelt nettverk er svært varierende i forhold til opplevd mestring	154
6.2	E) <i>Avmakt</i> som mestringsmønster	157
6.2.1	<i>Tema 1</i> : mestring av arbeidsledighet	157
6.2.2	<i>Tema 2</i> : Mestring av å leve med lite penger over tid	160
6.2.3	<i>Tema 3</i> : Nær familie og perifere bekjente er svært sentrale i forhold til opplevd mestring	162
6.2.4	<i>Tema 4</i> : Formelt nettverk er svært varierende i forhold til opplevd mestring	166
6.3	F) <i>Resignering</i> som mestringsmønster	170
6.3.1	<i>Tema 1</i> : Mestring av arbeidsledighet	171
6.3.2	<i>Tema 2</i> : Mestring av å leve med lite penger over tid	173
6.3.3	<i>Tema 3</i> : Nær familie og perifere bekjente er svært sentrale i forhold til opplevd mestring	175
6.3.4	<i>Tema 4</i> : Formelt nettverk er svært varierende i forhold til opplevd mestring	178
6.4	Rolfs, Olas og Ninas livssituasjoner i forhold til denne gruppen	181
6.5	Hvordan fungerte mestringsmodellen i analysen av empirien?	182
6.5.1	Bidrar mestringsmodellen til forståelse av empirien?	182
6.5.2	Hvordan fungerte mestringsmodellen i forhold til teori som jeg har brukt?	184

## Kapittel 7 Konstruksjon av mestringsposisjoner og samspillsmodellen

7.1	Innledning	188
7.2	Mestringsmønstre og mestringsposisjoner	188
7.3	Mestringsposisjoner i informantenes livssituasjoner	191
7.3.1	Felt A) <i>Selvrealisering</i> som mestringsposisjon	191
7.3.2	Felt B) <i>Overflødiggjøring</i> som mestringsposisjon	192
7.3.3	Felt C) <i>Svingning</i> som mestringsposisjon	193
7.3.4	Felt D) <i>Ambivalens</i> som mestringsposisjon	194
7.3.5	Felt E) <i>Avmakt</i> som mestringsposisjon	196
7.3.6	Felt F) <i>Resignering</i> som mestringsposisjon	197

7.4	Presentasjon av samspillsmodellen	198
-----	-----------------------------------	-----

## **Kapittel 8 Mestringsprosessers kraftvendepunkter og riktige tidspunkter**

8.1	Innledning	202
8.2	Kraftvendepunkters mening for informantene	204
	8.2.1 Type 1: Kraftvendepunkter som erkjennelse av egen livssituasjon	204
	8.2.2 Type 2: Kraftvendepunkter som erkjennelse i en akutt krisesituasjon	207
8.3	Kjennetegn ved kraftvendepunkter og riktige tidspunkter	212
	8.3.1 Hva er <i>kraftvendepunkter</i> ?	212
	8.3.2 Hva er <i>riktige tidspunkter</i> ?	214
	8.3.3 Hva er viktige <i>kvaliteter i relasjonen</i> ?	215
8.4	Sentrale faktorer for å oppleve mestring ved kraftvendepunkter og riktige tidspunkter	217
	8.4.1 Individuell mestring	217
	8.4.2 Uformell sosial støtte	218
	8.4.3 Formell sosial støtte	220
	8.4.4 Oppsummering	222
8.5	Hvordan kan kraftvendepunkter og riktige tidspunkter brukes til å mestre hverdagen bedre?	223

## **Kapittel 9 Hvordan kan NAV-reformen bidra til mestring for langtids sosialklienter?**

9.1	Innledning	227
9.2	Behov for NAV-reformen?	227
9.3	Inntektssikring og velferdskontrakter	229
9.4	Mangel på behandlingsplasser, oppfølging og nettverk	231
9.5	Velferdskontrakter – reduksjon av brukerrettigheter?	234
9.6	Differensiert kartlegging – individualiserte tilbud	237
9.7	Hva er realistiske krav å stille?	239
9.8	Fra ”arbeidslinje” til ”mestringslinje”	241

## **Kapittel 10 Avslutning**

10.1	Innledning	243
10.2	Analyse og resultater	244
	10.2.1 Tema 1: Individuell mestring av arbeidsledighet	245



10.2.2	Tema 2: Å leve med lite penger over tid	246
10.2.3	Tema 3: Opplevelse av hva som fremmer eller hemmer individuell mestring i uformelle nettverk	247
10.2.4	Tema 4: Opplevelse av hva som fremmer eller hemmer individuell mestring i formelle nettverk	249
10.2.5	Mestringsposisjoner og kraftvendepunkter	250
10.3	Mulige implikasjoner for praksisfeltet	252
10.4	Mulige implikasjoner for fremtidig forskning	257
10.5	Avsluttende kommentar	258
<b>Litteratur</b>		260
<b>Figuroversikt:</b>		
3.1	Mestringsmodellen	82
4.1	Tre forklaringsmåter for å forstå problemer i hverdagen	87
7.1	Samspillsmodellen som viser ni felt for samspillsbevegelser mellom ressursfaktorer og belastningsfaktorer i informantenes livssituasjoner	199
7.2	Samspillsmodellen som viser seks mestringsposisjoners samspillsbevegelser mellom ressursfaktorer og belastningsfaktorer i informantenes livssituasjoner	200
9.1	Mulige forhold mellom ytelse og krav	240
<b>Tabelloversikt:</b>		
2.1	Brukernes alder	46
2.2	Brukernes sivile status	46
2.3	Brukernes totale antall år som sosialklienter	47
4.1	Informantenes livssituasjoner fordelt på generelle mestringsmønstre	91
<b>Vedlegg</b>		
1.	Intervjuguide	278
2.	Informasjonsbrev til informantene	282
3.	Tre faser i samtaleintervjuet	283

## Sammendrag

Avhandlingen er en fenomenologisk studie av langtids sosialklienters opplevelser av hverdagsmestring i et (bruker)medvirkningsperspektiv. Teorigrunnlaget tar utgangspunkt i kognitiv psykologi (Lazarus & Folkman 1984, Lazarus 1991, 1999), opplevelse av sammenheng (Antonovsky 1979, 1987, 2000) og sosial støtte fra uformelle og formelle nettverk (Dalgard & Sørensen 1988, Thoits 1995, Fyrand 2005).

Empirien er basert på kvalitative samtaleintervjuer med 21 brukere av sosialtjenestene fra to kommuner på Østlandet. Alle informantene hadde vært avhengige av økonomisk sosialhjelp minimum seks måneder i løpet av det siste kalenderåret.

Resultatene indikerer at informantene er en svært heterogen gruppe som mestrer utfordringene i sine livsverdener på en rekke kreative måter. Som et ledd i analysearbeidet ble mestringsmodellen og samspillsmodellen konstruerte. Informantenes generelle mestringsmønstre i deres livssituasjoner ble fortolket å være selvrealisering, overflødiggjøring, svingning, ambivalens, avmakt og resignering. Halvparten av informantenes livssituasjoner fordelte seg på de to mestringsposisjonene svingning eller ambivalens. Deres livssituasjoner opplevdes ustabile og uavklarte.

Problemforståelser med flere perspektiver (individ, omgivelser og interaksjon mellom individ(er) og omgivelser) synes å øke informantenes opplevelser av mestringsressurser. Økonomisk sosialhjelp sikret et visst økonomisk grunnlag, men det økonomiske mestringsrommet opplevdes stramt og sosialt begrensende. Å ha penger til å være i (sosial) aktivitet var viktig for å øke trivsel og ivareta sine arbeidsevner. Brukere opplevde seg som dumme når de ikke hadde penger til dette. De erfarte sin mestring som god når det gjaldt å finne systemer for å drøye sosialhjelpen lengst mulig.

Informantene opplevde det som viktig å få gjøre tingene på sine egne måter. Opplevd innflytelse til å skaffe seg arbeid var relativt liten, men flere influerte på sin hverdag ved å sysselsette seg med meningsfulle aktiviteter. Ikke alle hadde helse til å arbeide lenger. Aktører som planla med lengre tidshorisonter opplevde å mestre livet bedre enn dem som levde "her og nå". Informanter som hadde problemer med rusmidler, opplevde at hverdagen ble styrt av stadige kamper for å skaffe penger til rusmidler. De ønsket behandling (legemiddelassistert rehabilitering), men kommunen hadde ikke flere penger igjen på budsjettet.

Brukernes opplevelser av uformell, sosial støtte var at den hadde stor betydning for deres mestring av hverdagen. Støtten måtte foregå til "riktig" tid (i kraftvendepunkter) og oppleves på en kvalitativ god måte. Formelle hjelpere trakk ikke uformelle nettverk inn i samarbeidet med brukerne. Slik brukerne husket det, var ingen av dem blitt spurt om de ønsket dette. Støtten fra formelle nettverk opplevdes svært varierende. Hvis hjelp som gis kan spille mer på lag med brukernes opplevde mestringsressurser og til "riktig" tid, vil hjelpen oppleves mer effektiv.

# KAPITTEL 1

## INTRODUKSJON

### 1.1 Avhandlingens bakgrunn og tema

#### 1.1.1 Innledning

Avhandlingens overordnede tema handler om hvordan langtids sosialklienter opplever å mestre sine livssituasjoner. Langtids sosialklienter er en heterogen gruppe med ulike ressurser og belastninger. Jeg var interessert i å finne ut hva de opplevde som sine viktigste utfordringer i hverdagen og hvordan de mestret dem – individuelt og sammen med sine omgivelser (personer i deres uformelle og formelle nettverk).

Min interesse for dette temaet har utviklet seg etter mange års praksis og forskning ved sosialtjenesten. Mine erfaringer var at til tross for gode intensjoner fra sosialtjenestens side, opplevde sosialklienter at hjelpen de fikk i liten grad bidro til å få dem ut av deres vanskelige livssituasjoner. Mange ble langtids sosialklienter. I min studie ønsket jeg å få mer forståelse og kunnskap om deres mestring i hverdagen.

Som begrunnelser for mitt temavalg vil jeg løfte frem at forskere har fremhevet at sosialtjenestens tiltak kan forlenge klientperioder. Deres tiltak kan være for standardiserte og brukere kan for raskt ha blitt administrert inn i tiltak. Rønning (1996) skriver at mange av de samfunnsfaglige modellene som brukes i liten grad kan forklare hvorfor noen brukere blir langtidsklienter og andre ikke. De to viktigste indikatorene på hvorfor klienter fortsetter å være avhengige av økonomisk sosialhjelp, er lengde på arbeidsledighetsperioden og tidligere stønadstid. I følge Nervik (1997) kan sosialklienter læres opp til hjelpeløshet i form av avhengighet av det offentlige, men det behøver ikke være velferdsbyråkratiet som lærer dem opp. Arbeidslivet eller familien er også ”læremestere”. Han påpeker at det blir lite hjelp i stor gjennomstrømning av klienter i sosialtjenesten, når utstrømningen i stor grad går til statlig trygd, eller mange av dem som er selvforsørget for en periode, kommer tilbake til sosialhjelpen igjen etter kort tid. Det foregår en runddans, hvor stadig flere klienter etter hvert blir ”venteklienter” hvor de får sosialhjelp i påvente av trygdeytelser. Realiteten er at de ofte ikke er arbeidsdyktige og at de sliter med en rekke sammensatte problemer (dårlig økonomi, problemer med rusmidler, dårlig helse osv). Nervik fant at brukere som faller tilbake til sosialhjelp, ofte har for lite dokumentert sykdom til å få trygd, mens de utestenges fra det

ordinære arbeidsmarked. Marthinsen & Moe (1999) fant en tendens til at flere brukere blir ”usynlige” langtids sosialklienter uten oppfølging. Det er en relativt stor økning i antall klienter som utestenges fra arbeidsmarkedet. Dette forsterkes av at kravene til innvilgning av uførepensjon er skjerpet (Terum, 1996; Blekaune & Øverbye, 2000). Solheim (2001) beskriver klienterfaringer med et ydmykende og invalidiserende hjelpeapparat.

De profesjonelle på sin side blir frustrerte fordi de særlig i større byer, har en økende arbeidsbelastning (Marthinsen & Moe, 1999). De har ofte urealistiske målsettinger til arbeidet, og forsøker å få brukere i arbeid som selv opplever å ikke være i stand til det. Dette er lite oppbyggende for brukernes psykiske helse og deres tro på seg selv. Ifølge Nervik (1997) føler de seg ofte maktesløse i forhold til å kunne bestemme over egne liv. Å skaffe seg arbeid kan oppleves svært gunstig for arbeidsdyktige, men cirka halvparten av sosialklientene vil ”gå igjen” som arbeidsledige brukere ved sosialtjenesten. Deres arbeidsevner er ofte minimale på grunn av dårlig helse. Samme tendens dokumenteres også ti år senere i Tiltaksforsøket fra 2005 (Lødemel & Johannessen, 2005).

### **1.1.2 Politiske føringer fra sentrale myndigheter**

Sentrale myndigheter ønsket at flere personer skulle aktiviseres, og at deres aktive perioder skulle bli lengre. I ”Utjamningsmeldinga” (St.meld. nr. 50 1998-99) fremheves solidaritet som en viktig samfunnsverdi. Viljen til å stille opp for dem som trenger støtte er nedfelt i offentlige velferdsordninger og i fordelingspolitikken. I ”Utjamningsmeldinga” beskriver myndighetene tiltak for å bedre levekårene for vanskeligstilte personer. Langtids sosialklienter nevnes blant disse. Det skal iverksettes en *arbeidslinje* med nye tiltak for mer fleksibel stimulering til arbeidsdeltakelse for personer med nedsatt arbeidsevne. Det nasjonale forsøket ”Arbeidsretta tiltak for langtidsmottakere av sosialhjelp”(Tiltaksforsøket) ble iverksatt for å få flere av målgruppen i arbeid. Man ønsket en utvikling fra passiv inntektsoverføring til aktive, individrettede tiltak med sikte på hjelp til selvhjelp. Økonomisk sosialhjelp og arbeidsvirksomhet skulle knyttes tettere sammen. I sluttrapporten oppsummeres at halvparten av deltakerne kom i arbeid, beveget seg i retning mot arbeidslivet eller fikk en avklaring i forhold til andre ytelser (Lødemel & Johannessen, 2005). Tiltaksforsøkets resultater kan forstås på ulike måter. De viste at langtids sosialklienter som gruppe hadde store og sammensatte problemer, men det dokumenteres lite hvilke individuelle og kontekstuelle *ressurser* prosjektdeltakerne hadde. Resultatene analyseres systematisk ut fra at tiltakene skulle være arbeidsrettede. Lødemel & Johannessen (2005) har selv en antagelse om at det kan være en sammenheng mellom resultatene og at tiltakene var for ensidig innrettet

mot arbeidsdeltakelse. En annen antagelse kan være at resultatene ville blitt mer nyanserte og flersidige hvis brukerne hadde hatt mer innflytelse på å utforme Tiltaksforsøkets mål og rammer.

Et prøveprosjekt viste at åtte av ti sosialklienter ikke trengte sosialhjelp, dersom de fikk god nok oppfølging. I løpet av fem måneder var 158 av 201 personer ikke lenger sosialklienter. De var blitt pålagt å stille på et jobbsenter hver dag (ANB-NTB 1.7.2005). Noen av årsakene til disse gode resultatene kan kanskje tilskrives at prosjektdeltakerne ble rekruttert blant samtlige sosialklienter og ikke bare blant langtids sosialklienter. Erfaringene viste at mange relativt raskt kom tilbake til sosialtjenesten igjen (K. Lund, personlig kommunikasjon, 15. 5. 2007). Lorentzen (2006) dokumenterer i sin doktoravhandling at en ikke ubetydelig andel av sosialklientene havner i gruppen med langvarig mottak av sosialhjelp eller gjentatte mottaksperioder. Disse brukerne er en prioritert målgruppe for myndighetenes aktiviseringstiltak. Forskningsinnsatsen på dette området har vært liten. Man vet derfor lite om hvorvidt aktiviseringstiltak rettet mot denne målgruppen fungerer etter hensikten (Ibid.). Prøveprosjektet med jobbsenteret ble utført som en del av samordningsforsøkene mellom aetat, trygdeetat og sosialtjenesten som pågikk i perioden 2002-2005 (Samordningsforsøket). Formålet med forsøket var å styrke samordningen av tjenestene i aetaten, trygdeetaten og sosialtjenesten for å nå målsettingene om en mer brukervennlig og effektiv forvaltning, samt at flere skaffet seg jobb. Brukerundersøkelser viste at brukerne i forsøkene samlet sett ikke var mer fornøyde enn brukerne i sammenlikningskommunene. Imidlertid var resultatene forskjellige mellom ulike brukergrupper og mellom forsøkene (Møller 2006).

Idealet om brukermedvirkning er også klart politisk prioritert. I ”.....og bedre skal det bli! Nasjonal strategi for kvalitetsforbedring i Sosial- og helsetjenesten (2005-2015)” heter det at *brukermedvirkning* er en rettighet nedfelt i lovverket og kan skje på ulike nivåer; gjennom medvirkning i politikkutforming, påvirkning på systemnivå og individnivå. Man er opptatt av god kvalitet, hvilket forutsetter at beslutninger om behandling, forebygging, pleie, omsorg og sosiale tjenester baseres på pålitelig kunnskap om effekt av tiltak (Sosial- og helsedirektoratet, 2005, s. 21-23). Til tross for gode intensjoner fra profesjonsutøverne kan idealet være vanskelig å gjennomføre i praksis. Brukerundersøkelse fra sosialtjenestene i Oslo viste at en stor andel av brukerne var misfornøyde med hjelpen de fikk – for eksempel hjelp til å løse dagliglivets problemer (Eriksen, Brottveit & Døhlle, 2003). TNS Gallup utførte en brukerundersøkelse som viste at det ikke er noen offentlig velferdstjeneste som får dårligere skåre enn sosialtjenesten (Hind 2003). Det kan være mange forklaringer på disse resultatene.

### 1.1.3 Ressursorientering fremmer opplevd mestring

Hvis man fokuser på å kartlegge brukernes problemer, kan det medføre at brukernes ressurser overses. Jeg ønsket derfor å fokusere på brukernes opplevelser av hverdagsmestring.

Mestring forutsetter at man har mestringsressurser. Ifølge Gjærum, Grøholdt & Sommerschild (1998) har mennesker og deres omgivelser både latente og manifeste ressurser. Disse kan aktiviseres ved at de verdsettes og dermed videreutvikles. Man vil kunne få øye på nye mestringmuligheter og ubrukte ressurser.

Langtids sosialklienter beskrives ofte i et ”elendighetsperspektiv”, hvor deres vanskelige livssituasjoner og dårlige levekår dokumenteres (Brevik, 1988; 1996; Hove, 1992 b; Colbjørnsen, Dahl & Hansen, 1992; Sæbø, 1993; Seim & Hjemdal, 1992 b; Halvorsen, 1996; 2004; van der Wel, Dahl, Naper, Løyland, Slagsvold & Lødemel, 2006). Langtids sosialklienter kan variere fra å være marginale på kun en dimensjon (oftest økonomi) til å være marginale på ulike kombinasjoner av dimensjoner. Dette virker inn på deres velferd og mestring i ulik grad.

I sosialtjenesteloven av 13.12.1991 fremgår at økonomisk sosialhjelp skal være kortvarig – for å overkomme eller tilpasse seg en vanskelig livssituasjon. Brukere bør skaffe seg et arbeid og/eller bli selvhjulpne snarest mulig. Det er gitte normer fra samfunnets side om at ytelsene stadig skal behovsprøves og ikke være permanente slik som en trygd med hjemmel i lov om folketrygd ofte er. Dette innebærer en rekke utfordringer og dilemmaer, da forskning dokumenterer at denne klientgruppen har svært sammensatte behov. Mulighetene for å bli selvhjulpne er derfor også varierte. Ifølge Solheim oppfattes langtids sosialklienter ofte som lavest på samfunnets rangstige og lavest blant sosialklientene (Solheim, 1996). Brukere som opplever å ha lite velstand i et samfunn med generell høy levestandard som i Norge, vil kunne oppleve dette som belastende. I slike livssituasjoner er det særlig viktig å få styrket tro på seg selv og egen mestring gjennom anerkjennelse fra sine omgivelser (Høilund & Juul, 2005). Fattigdom oppleves verre for dem som har hatt kort periode med fattigdom enn de som har hatt en lang periode, fordi de med kort periode fortsatt er vant til en høyere levestandard (Hamilton & Catterall, 2006). Min antagelse er at langtids sosialklienter må ha mange ressurser som mestrer livssituasjoner med ofte de mest utfordrende livssituasjonene over tid – ofte flere år. Med et ressursorientert perspektiv (the strengths perspective) i sosialt arbeid og andre profesjoner vil man legge vekt på *”the client’s resources, capabilities, support systems, and motivations to meet challenges and overcome adversity”* (Barker, 2004, s. 420).

Når brukerne anvender sine ressurser og erfarer at deres problemer og motgang (adversity) svekkes, øker sannsynligheten for å oppleve mestring. Ressursorientering fremhever muligheter og styrker i individet og i dets omgivelser, men ser ikke bort i fra utfordringer som følger av materielle og sosiale problemer (Saleebey, 2006). En slik orientering fordrer et *brukerorientert* perspektiv, hvor man systematisk etterspør brukernes kunnskaper, erfaringer og synspunkter. Brukermedvirkning er sentral i denne virksomheten – fra ideskapning, planlegging, gjennomføring og til evaluering (Rønning & Solheim, 1998).

Det er et høyverdig faglig ideal at profesjonelle forsøker å bidra til brukeres myndiggjøring. Litteraturen beskriver rikholdig hvordan man skal legge til rette for myndiggjørende praksis (Gutierrez, Parsons & Cox, 1998; Saleebey, 2006). Hvis brukeren selv ikke opplever at han har makt, kan det bli vanskelig å medvirke. I mitt arbeid med avhandlingen forsto jeg gradvis betydningen av brukernes myndiggjøring. Det innebærer at brukerne må inviteres til en aktiv posisjon som samarbeidspartnere i arbeidet med å forbedre sine livssituasjoner. Dette kan benyttes som faglig stimulans til å skape bedre tjenester for brukerne på flere måter. Med brukermedvirkning som ideal er det sentralt å spørre brukerne for å få mer kunnskap om deres opplevelse av hverdagen og hvordan de mestrer den ved hjelp av sine ressurser. *Brukermedvirkning* ble et for smalt begrep for mitt perspektiv, da mitt fokus etter hvert dreide seg mot hvordan langtids sosialklienter personlig medvirker og bruker sine ressurser til å mestre hverdagen. Den består av mange flere livsområder enn å være bruker av velferdsgoder.

#### **1.1.4 Et fenomenologisk utgangspunkt for å forstå aktive subjekter**

Jeg hadde en antagelse om at det ville være store variasjoner og mangfold i brukernes livssituasjoner og dermed også i deres mestring. I min studie ønsket jeg å få kunnskap om hvordan brukerne forsto sine utfordringer i hverdagen, da det ofte influerer på hvordan de mestrer dem. Med et fenomenologisk utgangspunkt (Se kapittel 2 hvor jeg redegjør for sentrale begrep som forforståelse, livsverden og forståelseshorisonter og hva fenomenologi er.) tilstrebet jeg å være åpen for å forstå brukerne som opplevende, mestrende subjekter i sine livsverdener. Jeg ville ha innsikt i deres subjektive opplevelser av mestring og forstå hvordan de tenkte, følte og handlet for å mestre sin hverdag. Freire var opptatt av at de undertrykte deler av befolkningen måtte få kunnskap om faktorer i samfunnet som skapte undertrykkelse. Denne bevisstgjøringsprosessen medførte at de ble ”subjekter”. ”Subjekter” var bevisstgjorte og handlet aktivt, i motsetning til passive ”objekter” uten innsikt og som ble utsatt for handling (Freire, 1999). Freires forståelse av mennesker som handlende subjekter

(aktører) kan sies å være i samsvar med fenomenologien. Innen fenomenologien forutsetter man at mennesket i utgangspunktet er bevisst både seg selv og sin livsverden. Freire ønsket å forsterke undertrykte menneskers bevissthet, slik at de i større grad skulle bruke sin erkjennelse til politisk handling og bedre sine levekår.

Mitt utgangspunkt er at mennesker er aktivt utvelgende og handlende subjekter i forhold til sine (livs)situasjoner. De opplever ulike forhold som stresser dem og disse bearbeides, analyseres og mestres. Disse mestringsprosessene påvirkes av individuelle og kontekstuelle faktorer. De ulike faktorene er dynamisk sammenvevd og endres prosessuelt over tid (Klefbech & Ogden, 2003). Aktører er dermed mestrende subjekter ut i fra livssituasjoner de opplever at de er i. Individet påvirker sine omgivelser når det mestrer. Omgivelsene medvirker og responderer på impulser fra individet. Personer i de uformelle og formelle nettverk fremmer eller hemmer individets opplevelser av mestring, og bidrar i varierende grad med ressurser eller belastninger.

### **1.1.5 Mestring forstås på to nivåer og med tre perspektiv**

I min studie forstår jeg mestring slik at den oppleves på to hovednivåer:

1. *Individnivået* tar utgangspunkt i enkeltmennesket (*individuell mestring*). Hvordan opplever aktører utfordringer i sine livssituasjoner? Hvordan opplever brukere sine bestrebelser på å mestre hverdagens utfordringer?
2. *Omgivelsesnivået*: Omgivelsene består av to typer nettverk:
  - a) *Uformelt* nettverk består av relasjoner mellom aktøren og hans familie, venner, naboer og kolleger. Fokus er rettet mot individets opplevelse av ikke-profesjonell sosial støtte. Hvordan fremmer eller hemmer det uformelle nettverket individets opplevde mestring?
  - b) *Formelt* nettverk består av relasjoner mellom aktøren og personer i velferdssystemer ( den offentlige forvaltning) og det tredje nettverk (organisasjoner og frivillige). Fokus er rettet mot individets opplevelse av profesjonell sosial støtte. Hvordan fremmer eller hemmer det formelle nettverket individets opplevde mestring?

Mitt hovedfokus er innrettet mot *individnivået* og på aktørenes opplevelser av personlig mestring. Langtids sosialklienters mestring forstås med utgangspunkt i ”ego” i det personlige nettverket. Nettverkskartet er en god illustrasjon av det (Fyrand, 2005; Klefbeck & Ogden, 2003; Eriksen, 1998). Omgivelsesnivået består primært av uformelle og formelle nettverk. Sekundært vil omgivelsesnivået bli forstått som gruppe- eller (lokal)samfunnsnivå, når det er relevant for tema som belyses. Mestringsprosesser foregår både på individnivået og mellom individnivået og omgivelsesnivået.



Jeg har valgt en sammensatt teoretisk innfallsvinkel. Med utgangspunkt i det medvirkende subjektet fokuserer jeg på hennes/hans opplevelser av sin hverdagsmestring i ulike (livs)situasjoner. Mine mestringsorienterte perspektiv er henholdsvis et individperspektiv, et omgivelsesperspektiv og et interaksjonistisk perspektiv noe som har tradisjoner i sosialt arbeid (Shulman, 1999):

1. *Individperspektivet* dekker subjektets opplevelser av individuell mestring.
2. *Omgivelsesperspektivet* dekker subjektets opplevelser i forhold til personer i sine uformelle og formelle nettverk (opplevde ressurser og belastninger).
3. *Interaksjonsperspektivet* dekker subjektets opplevelser av sin egen påvirkning på omgivelsene og opplevelser av omgivelsenes påvirkning på seg selv.

Med disse tre perspektivene var mitt formål å utforske hva langtids sosialklienter opplevde som de viktigste utfordringene i sine livsverdener, hvordan de mestret disse utfordringene, samt få bedre innsikt i hva som ga livene deres mening. Jeg ønsket å få mer kunnskap om hvordan de opplevde ressurser og belastninger i sine omgivelser. Min nysgjerrighet var rettet mot hvordan de som aktører opplevde at personer i deres uformelle og formelle nettverk bidro til å fremme eller hemme deres hverdagsmestring. Mitt mål var at studien skulle gi et bidrag til profesjonelles og politikeres forståelse av langtids sosialklienters mestring og på sikt styrke kvaliteten på tjenester. Forekomst og utbredelse av sosiale problemer kan forstås som mestringssvikt fra myndighetenes side – lokalt eller sentralt, i den forstand at politikernes prioriteringer og hjelpesystemenes tiltak ikke har vært tilstrekkelige. Velferdspolitiske mål og rammer må stadig justeres i forhold til kunnskap man får om hvordan de virker og oppleves når de iverksettes.

### **1.1.6 Noen begrepsavklaringer.**

Det er innført flere velferdspolitiske reformer mens jeg har arbeidet med denne studien. De mest sentrale er den nye arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV) (St.meld. nr. 14 (2002-2003) og legemiddelassistert rehabilitering (LAR) (Rundskriv I-35/2000). NAV innebærer samlokalisering av Aetaten, trygdeetaten og sosialtjenesten i ett kontor. Innvilgelse av søknader om LAR og oppfølging av LAR ble overført fra sosialtjenesten til helsetjenesten. Disse reformene ble iverksatt etter at jeg hadde gjennomført intervju samtaler, og omtales i diskusjoner der jeg anser det relevant for temaer jeg skriver om.

I min videre redegjørelse i denne studien betegner jeg *velferdstjenestene* som Aetat, trygdeetat, helse- og sosialtjenester. Ansatte innen disse tjenestene omtaler jeg som

*velferdsarbeidere*. Jeg fokuserer spesielt på sosialtjenesten, der jeg finner det relevant, da denne studiens informanter består av *langtids sosialklienter* (Dette begrepet redegjøres det for under punkt 1.2 og 1.3.2). *Sosialarbeidere* og *helsearbeidere* betegner profesjonelle hjelpere som har minimum 3 års høyskoleutdanning innen sosial- og helsefag. *Hjelpere* er alle som bistår sosialklienter i deres mestring av hverdagen.

For å plassere avhandlingen i en forskningsmessig kontekst er det et naturlig utgangspunkt å starte med eksisterende kunnskap om sosialklienter.

## 1.2 Forskning som omhandler sosialklienter

I første omgang søkte jeg etter norsk forskning, fordi det norske velferdssystemet utgjør en unik kontekst for studiens målgruppe *sosialklienter*. Disse er personer som tar imot hjelp fra sosialtjenesten etter sosialtjenesteloven. Begrepet *langtids sosialklienter* er ikke entydig (Seim & Hjemdal, 1992 a). Betegnelsen "langtid" kan oppleves stigmatiserende og endimensjonal. Skilbrei (2000, s.10) problematiserer at langtid avhenger av ulike synsvinkler. Fravær av tidsnormer i lover og regler legger situasjonen åpen for ulike meninger og kritikk blant brukere, profesjonelle, folk flest og politikere. I min studie forstås langtids sosialklienter i samsvar med offentlig statistikk (SSB) bruk av begrepet, - som personer som har mottatt sosialhjelp i 6 måneder eller mer i løpet av kalenderåret. Skillet ved 6 måneder er laget ut i fra brukernes gjennomsnittlige stønadstid. Den har holdt seg relativt stabil over flere år. I 2005 var brukernes gjennomsnittlige stønadstid på 5,3 måneder (SSB, 2006).

En rekke kvantitative levekårsstudier ga god oversikt over sosialklienters oppvekst- og levekår (Sæbø, 1993; Brevik, 1996; Hove, 1992 b; Seim og Hjemdal, 1992 b; Halvorsen, 1999; 2004; Fevang & Røed, 2006), livskvalitet (Seim og Hjemdal 1992 b; Solheim 1995 b) og effekt av utprøvde tiltak (Nervik, 1997; Marthinsen & Moe, 1999; Pedersen, 1996; Seim og Hjemdal, 1992 a; Solheim, 1995 a og b, Johannesen & Lødemel 2005, Møller 2006, Lorentzen 2006). På alle levekårsområder bortsett fra sosialt nettverk kommer langtids sosialklienter svært mye dårligere ut enn befolkningen ellers, og på områdene boforhold, arbeidserfaring og helseforhold kommer de dårligere ut enn andre sosialklienter. Deres levekår forverres i takt med økende lengde på klientkarrieren (Hove, 1992 a). En stor andel av dem som ble uføretrygdet i 1993-2003 hadde lange trygde- og sosialhjelpshistorier bak seg. Hele 45 % av de nye uføre mottok trygd eller sosialhjelp så lenge som 10 år før uføretidspunktet. Personer med lav utdanning hadde større risiko for å bli uføretrygdet enn personer med høy utdanning. Kvinner var mer utsatte enn menn (Fevang & Røed, 2006). I en

rapport om langtid sosialklienters funksjonsevne oppga halvparten å ha så store helseproblemer at det gikk ut over evnen til å fungere i hverdagen. For mange av disse var det derfor vanskelig å fungere i arbeidslivet. Et mindretall hadde liten tillit til sine medmennesker, hvilket har sammenheng med grad av sosial deltakelse (van der Wel et al., 2006). Det var også gjort studier med fokus på utvikling av metodisk sosialt arbeid innen sosialtjenesten (Seim, Hjemdal & Nilsen, 1997; Haaland, Njå & Montgomery, 1999; Eriksen, 1994; 1998). Kunnskap om sosialklienters mestring ble oftest presentert sosialpolitisk og på et aggregert nivå (Halvorsen, 1996). Et unntak var Solheims kapittel om sosialklienters opplevelse av manglende selvrespekt (1996). Jeg fant dokumentasjon på at klientene i større grad ønsket å bli hørt, og at det var viktig å ta klientens perspektiv (Gutierrez et al. 1998; Hem, 1998; Rønning & Solheim, 1998; Sandbæk, 2001). Få undersøkelser hadde et klart ressursorientert perspektiv med fokus på brukernes ressurser. Sandbæk (2002), Sagatun (2005), Horverak (2005) og Seim & Slettebø (2007) brukte ressursorienterte perspektiv i sine studier av brukere og hjelpere i barneverntjenesten, Follesø (2003) i studien av landsforeningen for barnevernsbarn og Seim (2006) i studien av egenorganisering av brukere. Noen mindre undersøkelser belyste mer individuelle forhold ved langtidsklienter (Marthinsen & Moe, 1999; Marthinsen & Clifford, 2001; Skilbrei, 2000). De studiene hadde færre informanter og ”smalere” utvalg fra ett distrikt i henholdsvis Trondheim eller Bergen. Noen avgrenset seg til ett livsområde som for eksempel økonomisk mestring (Borgeraas, 2006 a & b). Forskningen avdekket at langtids sosialklienter hadde en kompleks livssituasjon, men belyste kun enkelte deler av denne. Kunnskapsgrunnlaget om langtids sosialklienter fremsto som *fragmentarisk*.

De fleste langtids sosialklienter var enslige uten barn og bodde alene i husholdet. Mange hadde ustabile boforhold (Sæbø, 1993, Marthinsen & Moe, 1999). Det var overvekt av menn (Brevik, 1996). De hadde små nettverk og opplevde lite sosial støtte fra disse. Dette gjorde dem sårbare i forhold til psykiske helse. Man fant korrelasjon mellom ensomhet og dårlig psykisk helse (Weisæth & Dalgard, 2000; Dalgard & Bjørk, 1995; Fyrand, 2005). Noen opplevde at partner, venner og/eller familie var en god støtte (Brevik, 1996), men de hadde få sosiale brobyggere (van der Wel et al. 2006). Når det gjaldt arbeid hadde 23% av langtids sosialklientene utført lønnet arbeid, mens 43% av korttids sosialklientene hadde det. I totalbefolkningen hadde 81% hatt lønnet arbeid. Likevel mente 83 % av langtidsklientene at det var viktig å ha et arbeid (Sæbø, 1993). Man fant korrelasjon mellom arbeidsledighet og dårligere psykisk helse (Rosvold & Hammer, 1991; Halvorsen, 1999; 2004). Underlid (2005) utførte en kvalitativ, fenomenologisk studie av langtids sosialklienters opplevelse av relativ fattigdom. Informantene plasserte seg nederst i klassehierarkiet og prøvde å forsvare seg

psykologisk mot en slik erkjennelse. De opplevde egen atferd som uttrykk for sosial mindreverdighet og følte seg nedvurdert av de sosiale omgivelsene.

På bakgrunn av presentert forskning som omhandler sosialklienter oppsummerer jeg at de kan forstås som marginaliserte på en rekke levekårsvariabler. Blant sosialklientene skårer langtids sosialklienter lavest og synes dermed å være den mest utsatte gruppen blant dem. Mange har så dårlig funksjonsevne at de har vansker med å fungere i hverdagen. Det er en tendens til en liten økning i ressursorienterte undersøkelser av brukere. Studier med egenorganisering av brukere av sosialtjenesten og barneverntjenesten er fortsatt få og har foreløpig hatt lite gjennomslag. Litteraturen jeg fant var i hovedsak på aggregert nivå (Halvorsen, 1996). Slik kunnskap bidrar til å forstå en del fenomener, men den kan være vanskelig å anvende i praktiske tilnærminger mellom brukere og profesjonelle. En rekke utfordringer i sosialklienters liv er dokumentert, men deres ressurser er ikke tilsvarende belyst. Mitt mål var å få mer kunnskap om sosialklienters individuelle mestring. Jeg fant ingen treff på søk på studier som tok utgangspunkt i langtids sosialklienters hverdag, hvor brukernes mestring ble belyst i dybden eller hvor fokus var på deres ressurser. Det synes å være behov for mer kunnskap om langtids sosialklienter med utgangspunkt i *individet*. Innen fenomenologien vektlegges at menneskets opplevelse av virkeligheten kan være forskjellig avhengig av hvilket ståsted aktøren har. Det var sentralt for meg å ha et ressursorientert perspektiv for (bruker)medvirkning og mestring i mitt studium av sosialklienters livsverdener.

### **1.3 Utvikling av problemstillinger: Fra (bruker)medvirkning til personlig medvirkning og mestring – en del av min forforståelse**

I denne delen redegjør jeg for og drøfter brukermedvirkning i lys av empowermentteori og offentlige dokumenter. Da jeg startet arbeidet med avhandlingen, var jeg opptatt av hvordan sosialtjenesten møtte brukernes behov og hvordan brukerne mestret å leve som sosialklienter. Brukermedvirkning var et dominerende ideal i tiden. Myndighetene la sterke føringer for at hjelpesystemene skulle praktisere brukermedvirkning (St.t. meld. nr. 14 (2002-2003)).

Sosialklienter rapporterte at de opplevde lite brukermedvirkning (Eriksen, Brottveit & Døhlle, 2003). Praktisering av brukermedvirkning fordrer aktiv deltakelse og innflytelse fra brukerne. Langtids sosialklienter beskrives ofte som en fattig og utsatt gruppe i vårt samfunn. For å styrke deres brukermedvirkning ble det sentralt for meg å flytte hovedfokus fra deres problemer til deres mestringsressurser. Brukermedvirkning og ressursorientering la føringer

for min forforståelse og mitt arbeid med avhandlingen. Brukerne er medvirkende, mestrende aktører som influerer på sine livssituasjoner. Brukermedvirkning ble et for smalt begrep, da mitt fokus etter hvert dreide seg mot hvordan langtids sosialklienter personlig medvirker og bruker sine ressurser til å mestre hele sin hverdag. Jeg strevde en stund med å utvikle problemstillinger (Se pkt. 1.4). Etter at de var formulert, har jeg holdt fast på dem. Jeg har imidlertid utviklet flere forskningsspørsmål som presenteres underveis i teksten. Mitt fokus dreide seg fra *brukermedvirkning* til opplevelser av *personlig* medvirkning og mestring av hverdagen.

### 1.3.1 Brukermedvirkning – et politisk honnørord i tiden

Offentlig forvaltning er under stadig fornyelse og endring. I offentlige dokumenter fremheves at brukermedvirkning er sentralt for å forebygge helsemessige og sosiale problemer, samt at det styrker befolkningens mestring og bedrer deres livssituasjoner (NOU 1998 nr. 18, St. meld. nr. 21 (1998-1999), St. meld. nr. 14 (2002-2003, s. 4). I Helhet og plan i sosial- og helsetjenestene heter det: *"Brukermedvirkning innebærer at tjenestemottaker får anledning til å gi uttrykk for sitt syn, og at synet tillegges vekt ved utforming og gjennomføring av tjenester"* (NOU 2004 nr. 18, s.77). Disse intensjonene gjenspeiles lite i utviklingen av velferdstjenestene. Myndighetenes mål er gode, men de er vidt formulerte slik at de kan forstås på ulike måter. Målinger og evalueringer av oppnådd brukermedvirkning er derfor vanskelige. Å gi uttrykk for sitt syn har liten verdi, dersom man ikke har makt til å få gjennomført sine ønsker. Brukernes opplevelser av brukermedvirkning i samarbeidet med sosialtjenesten fikk laveste skåre av samtlige dimensjoner. Dette resultatet gjaldt på alle de 34 tjenestestedene i Oslo (Eriksen, Brottveit & Døhlie, 2003). Profesjonelle hjelpere etterspør i liten grad tilbakemeldinger fra sine brukere (Einarson & Sandbæk, 1997). Brukerne har ikke tilstrekkelig informasjon om sine rettigheter (Underlid, 2005; Eriksen, 2003 a). Profesjonsutøverne trodde det ble gitt mye informasjon og ble overrasket over hvor lite brukerne visste (Seim & Hjemdal, 1992 a).

Dersom brukere og profesjonelle hjelpere er enige, vil brukermedvirkning være enklere å praktisere. Dersom partene er uenige, vil en rekke dilemmaer kunne oppstå i praksislandskapet mellom brukere og hjelpere. Brukermedvirkning praktisert i strid med vedtatt politikk kan medføre et legitimitetsproblem for velferdstjenestene. Flere bestemmelser i lovverk gir brukerne rett til brukermedvirkning på en rekke områder. De mest sentrale lover er sosialtjenesteloven av 13.12.1991 (§ 8.4), pasientrettighetsloven av 2.7.1999 og forvaltningsloven av 10.2.1967. Hvis brukeren ikke får medvirke ved valg av aktuelle

tjenester, er dette en saksbehandlingsfeil som kan påberopes ved prøving av enkeltvedtak om tildeling av hjelpetiltak. Men sosialklienter kan ikke direkte anmode og eventuelt påklage manglende adgang til medvirkning slik pasienter kan etter pasientrettighetsloven (Kjellebold, 2003, s.43). Medvirkning er basert på frivillighet. Brukerne kan ikke tvinges til å medvirke for eksempel under trussel om dårligere hjelpetilbud. De er heller ikke pliktige til å begrunne hvorfor de ikke ønsker å medvirke.

I vestlige samfunn symboliserer materiell rikdom hvem man er og påvirker menneskets selvforståelse. Når man har lite materielle goder, har man ofte liten tro på egen innflytelse til å få til endringer (Dittmar, 1992). Langtids sosialklienter skårer ofte lavt på levekårsvariabler. Brukermedvirkning synes derfor å være særlig sentralt for dem. De er helt avhengige av økonomisk sosialhjelp – ofte over flere år. Det kan være en usikker inntektskilde fordi den er behovsprøvet. Lønnsinntakere har mer forutsigbarhet og innflytelse på hverdagen sin, da de som oftest får lønnen regelmessig utbetalt. Når søknader om sosialhjelp er under behandling, kan fremtidens økonomi fortone seg som lite forutsigbar. I perioder hvor brukerne har gjeldende vedtak om hjelp og økonomiske ytelser, opplever de en viss styring over fremtiden. Paralleller finnes i relasjoner brukerne har til andre profesjoner, hvor de er avhengig av tilgang på knapphetsgoder – som lege-/tannlege konsultasjoner, fysikalsk behandling, bolig og institusjonsopphold.

De hjelpetrengende kan ha ulike betegnelser. Jurister omtaler dem ofte som ”klienter”. Innen helsesektoren er ”pasient” mest vanlig, men innen sosialsektoren varierer betegnelsene mer.

### **1.3.2 ”Kunde”, ”klient” eller ”bruker” – symbolsk språkmakt?**

Valg av begreper kan gi symbolske signaler om holdninger til makt. ”Kunde” kan for eksempel brukes om et individ som kan velge et alternativ, når han ikke er fornøyd med tilbud han eller hun får fra sin nåværende tjenesteyter (Møller, 1996). Ordet ”klient” kan gi tydelige føringer om at det dreier seg om profesjonelle relasjoner mellom hjelpesøkere og hjelpere. Klientens mulighet til å påvirke kan variere: 1. Klienten kan bli representert av en annen i rettslig sammenheng – for eksempel en advokat. Klienten er oppdragsgiver og som sådan har hun/han en sterk maktposisjon. 2. Et individ som står i et avhengighetsforhold til en samfunnsinstitusjon, har lite makt i relasjonen. Klientrollen innen sosialtjenesten er et eksempel på dette. ”Klient” gir negative assosiasjoner. Bruk av klientbegrepet kan forstås som undertrykkende eller nedvurderende budskap fra hjelpers side. For tiden synes ”bruker” å være et mer populært begrep i Norge, da det begrepet kan fremheve ønsker om å gi brukeren

innflytelse. Det legger mer vekt på *forholdet* mellom brukere og hjelpere. I Sosialstyrelsens rapport (2005) anvendes begrepet ”bruker” innenfor sosialtjenesten i betydningen sluttmottaker av offentlig tjeneste som kan påvirke tjenesten, men ikke bytte produsent. Som bruker i sosialtjenesten kan man i liten grad velge en annen tjenesteyter slik en kunde kan, men man kan påvirke den man har på ulike måter.

*Brukere av tjenester* omtales vanligvis i tjenester innen den offentlige forvaltning på kommune, fylkeskommune og statlig nivå. Tjenester kan ha hel eller delvis finansiell støtte fra det offentlige eller være helt privat finansiert, så brukere av tjenester kan også finnes på arenaer med mer eller mindre privat virksomhet. Begrepet ”bruker” synes å være det mest allmenngyldige, da det kan anvendes enten man mottar (økonomisk) sosialhjelp, trygdeytelser eller helsetjenester. Brukere av sosialtjenesten i Norge omtales ofte som *sosialklienter* og denne studien omhandler denne målgruppen. Jeg anvender derfor termen (sosial-)klient om brukere av sosialtjenesten og bruker når jeg omtaler brukere av velferdstjenester generelt. Alle innbyggere i Norge er fra tid til annen brukere av velferdstjenester. Endringer i begrepsbruk behøver ikke ha innvirkning på reelle maktforhold. Det kan tilsløre maktforhold. Ifølge Rønning & Solheim (1998) kan sosialklienters avhengighetsforhold til økonomisk sosialhjelp på sikt føre til svekket selvtillit og opplevelse av avmakt. Kanskje nettopp av slike grunner kan det være gunstig å anvende brukerbegrepet som en motmakt. Det kan gi en signaleffekt om at brukerne bør ha så stor medvirkning som mulig, selv om deres innflytelse vil variere fra sak til sak. Det kan derfor være interessant å belyse hvordan praktisering av brukermedvirkning i Norge synes å ha blitt påvirket av empowermentideologi. Som teoretisk begrep er brukermedvirkning ofte knyttet til empowerment.

### 1.3.3 Hva er empowerment?

Empowerment er et vidt begrep og brukes som ideologi, mål, tilnærminger og prosesser i sosialt arbeid (Rees, 1991; Gutierrez et al. 1998; Ørstavik, 1996; Slettebø, 2000; Seim & Slettebø, 2007; Hove, 2002 a; Payne 2005; Willumsen, 2005). (For å få en innføring i empowerment refereres det til Salomon 1976; Gutierrez et al. 1998; Saleebey, 2006; Andersen, Brok & Mathiasen, 2000. ) I Skandinavia har svenskene oversatt empowerment med ”maktgörande” og ”maktmobilisering”, mens danskene anvender ”selvoppreisning” (Askheim, 2003). I Norge velger noen å bruke begrepet empowerment (Seim & Slettebø, 2007), mens andre har oversatt det til ”bemyndigelse” (Stang, 1998) eller ”myndiggjøring” (Sandbæk & Tveiten, 1996; Sandbæk, 2001; Eriksen, 1998; Wormnes & Manger, 2005). Kritikken mot disse oversettelsene er at de kan forstås som at noen (hjelperen) skal gi makt til

noen (brukeren). Makt kan sjelden gis til noen. Makt må tas (Freire, 1999). Empowerment er en prosess hvor man oppnår makt, utvikler makt, tar makt eller legger forholdene til rette for å utøve makt (Parsons, 1991). Andre kan bare bistå og medvirke i denne prosessen. Flere forfattere fremhever betydningen av *medvirkning* og *ressursorientering* i forhold til brukerne. Rappaport (1985, s.17) har en vid tolkning: *"When we think of "empowerment", we think of such words as mastery, control, process, action, participation, influence and self-efficacy"*. Forskeren Schultz Jørgensen (1996, s.59) vektlegger at: *"Empowerment er udtryk for netop den tankegang, at der i indsatsen skal bygges på ressourcerne hos klienterne – og at disse ressourcerne skal trænes, udvikles og styrkes, så personen genvinder kontrollen over det tabte og brudte liv"*.

Shulman har utviklet en interaksjonsmodell og fremhever at det er en klar sammenheng mellom individ og omgivelser og *interaksjonen* mellom disse. Han beskriver sammenhengen som "symbiotisk" i den forstand at både individ og omgivelser er avhengige av hverandre, - de påvirker og påvirkes gjensidig av hverandre (Shulman, 1999). Myndiggjorte brukere anvender sine ressurser til å medvirke (delta aktivt) og ha innflytelse på sine livssituasjoner. Det handler om deres muligheter som individer, grupper og lokalsamfunn til å påvirke tjenesters innhold og kvalitet i (stor)samfunnet. Slike idealer har lenge vært rådende innen sosialt arbeid.

### **1.3.4 Empowermentideologi – en forløper til brukermedvirkning**

Ideer om empowerment har sine røtter blant annet fra USA på 1960-tallet som politisk frigjøringsideologi for utsatte gruppers borgerrettigheter (Salomon, 1976). Andre peker på felles trekk med Settlementbevegelsen i sosialt arbeid, arbeiderbevegelser, frigjøringsbevegelser for ulike utsatte grupper på grunn av kjønn, rase, klasse, funksjonshemming, alder, seksuell legning og forbyggende samfunnsmedisin (Levin, 1997; Johannesdottir, Aamodt & Rasmussen, 2002; Zahl, 2003 b; Fugelli, Stang & Wilmar, 2003; Larsen, Alvik, Hagestad & Nylenna, 2003). Langtids sosialklienter kan forstås som en utsatt gruppe. Empowerment kan være en sentral ideologi for å forstå deres bestrebelser mot å bli mer selvhjulpne. *Ideologi* kan forstås som et system av forestillinger om virkeligheten, først og fremst på det politiske området med vurderinger og *idealer* som former tilhengernes målsettinger for sosial, politisk og vitenskaplig aktivitet (Egidius, 1994, s. 218). En sosialarbeiders ideologi kan for eksempel innebære at hun/han tilstreber å skaffe utsatte brukergrupper flere ressurser og muligheter til å mestre hverdagen. Salomon (1976, s. 19) som representerer radikalt sosialt arbeid hevder at empowerment innebærer at:



*"the social worker engages in a set of activities with the client or client system that aim to reduce the powerlessness that has been created by negative valuations based on membership in a stigmatized group. It involves identification of the power blocks that contribute to the problem as well as the development and implementation of specific strategies aimed at either the reduction of the effects from indirect power blocks or the reduction of the operations of direct power blocks".*

Med en tilnærming basert på empowerment skal brukerne bli mer bevisst hvordan individuelle og strukturelle forhold påvirker hverandre. Denne bevisstgjøringsprosessen skal motvirke deres opplevelse av å være undertrykte og hjelpeløse. På individnivå må barrierer mot brukernes selvrealisering og til å få økt kontroll over eget liv, reduseres eller fjernes. På strukturelt nivå må også maktforhold som opprettholder skjevdeling av samfunnets goder og manglende muligheter til å ta kontroll over eget liv, reduseres eller fjernes. Man er "hjelpeløs" hvis man ikke opplever å ha nok ressurser eller ferdigheter til å nå individuelle og/eller kollektive mål. For langtids sosialklienter vil økt bevissthet kunne dreie seg om hvordan faktorer på ulike nivåer kan forsterke marginaliseringsprosesser. Dette kan dreie seg om adgang til sosioøkonomiske goder som penger, bolig, helse, sosialt nettverk, utdanning, arbeid osv. Jo flere områder de blir marginaliserte på, dess større blir faren for eksklusjon fra samfunnet. Ifølge Solheim bebreider mange sosialklienter seg selv for sin vanskelige livssituasjon (Solheim, 1995 b).

Empowermentideologi innebærer et *rettighetsideal*, hvor brukerne for eksempel har rett til å delta og ha innflytelse på hva samarbeidet med velferdsarbeiderne skal inneholde. Velferdsstaten i Norge er basert på at borgerne skal ha visse rettigheter og plikter. Med "arbeidslinjen" i sosialtjenesten forfekter sentrale myndigheter fordelene av "aktive" deltakere fremfor "passive" mottakere (K. Halvorsen, 2002). Det må således stilles *aktivitetskrav* til brukerne. I tillegg til likeverdighetsidealet baserer empowermentideologi seg også på et aktivitetsideal. Kravet i aktivitetsidealet gjør at det også er et *ansvarsideal*, på samme måten som likeverdighetsidealet kan karakteriseres som et rettighetsideal (Ørstadvik, 1996). Krav om ytelse og fordeling av ansvar er en kontroversiell forståelse av empowerment. På den ene siden kan brukere bli stimulert til å videreutvikle sin mestring og oppleve mer innflytelse i sin hverdag. På den annen side kan velferdsarbeideres forventninger oppleves urimelige og forsterke opplevelse av avmakt. Brukeres livssituasjoner kan av ulike grunner være slik at de ikke er i stand til å ta mer ansvar eller aktivisere seg mer enn de allerede gjør. Profesjonsutøvere på sin side har visse plikter og rettigheter i kraft av sitt ansettelsesforhold og i kraft av sin profesjonsutdanning. Det kan derfor være fruktbart å ha en skjønnsmessig

forståelse av empowermentideologi som et plikt- og rettighetsideal. (Jeg kommer tilbake til diskusjonen om krav og ytelser i kapittel 9.) Skjønnet vil kunne variere over tid og i forhold til kontekstene samarbeidspartene befinner seg i. Kontekstene kan befinne seg på ulike nivåer.

### 1.3.5 Fra individuell tilpasning til å skape endring på ulike nivåer

Mestringsstrategier for tilnærminger i sosialt arbeid har endret seg over tid. I "*maintenance*" (vedlikehold) tilnærminger tilstreber sosialarbeideren å sikre at brukeren skal mestre sin livssituasjon bedre. Hun har en rådgivende rolle og informerer brukerne om ressurser og mulige løsninger på deres problemer. Politisk aktivitet som utfordrer det bestående samfunn inngår ikke i disse tilnærmingene (Davies, 1994). I "*emancipatory*" (frigjørende) tilnærminger har sosialarbeideren en forpliktelse til å engasjere seg i arbeid for økt sosialt rettferdighet og utfordre velferdssamfunnet når det anses formålstjenlig for brukerne. Enkelte forstår brukerne som "ofre" for urettferdige, sosiale relasjoner (Bailey & Brake, 1975). Andre fokuserer på brukernes ressurser (Collins, 1990). Målet er myndiggjorte brukere som forstår sin situasjon som individ og som del av det kollektive. De skal få kunnskap om hvordan makt påvirker deres relasjoner og hverdagslige liv, samt hvordan de kan ta mer kontroll over egne liv. Dette refererer til det bevissthetsgjørende arbeidet som Freire (1999) skriver om.

Sosialt arbeid har over tid endret seg fra å skulle hjelpe brukerne til primært å *tilpasse seg* sin livssituasjon til at brukerne skulle hjelpes til å forbedre sine mestringsstrategier til å aktivt *skape endring* på ulike nivåer (Dominelli, 2002). Lee (1996) påpeker at å skape eller aktivt forholde seg til *konflikter*, kan være et middel til å frigjøre ressurser for brukerne både individuelt og kollektivt. Det kan innebære å delta aktivt i maktkamper for å styrke brukernes rettigheter og tildeling av ressurser for å bedre deres levekår og velferd.

Det er ulike syn på hvor politisert myndiggjørende tilnærminger skal være. Ifølge Payne (1997) kan sosialarbeideren arbeide individuelt med å myndiggjøre brukere til tross for de strukturelle forhold i samfunnet. Dietz advarer mot individualisering av sosiale problem. Hun hevder at en myndiggjørende praksis fordrer politisk aktivitet (Dietz, 2000). Man kan arbeide på flere nivåer parallelt, dersom det er ønskelig og mulig. Et overordnet mål vil for mange være å endre undertrykkende faktorer i strukturelle forhold. En kritisk innvending til politisk empowermentideologi er at individet kan bli tillagt for stort ansvar for å få dekket behov som staten er ansvarlig for (Stewart, 1994). Brukerne bør få velge om og hvordan de ønsker å delta i politisk aktivitet. Noen sosialklienter ønsker ikke å arbeide slik. Andre befinner seg i livssituasjoner som gjør at de ikke har krefter til å delta kollektivt. I livssituasjoner preget av sosiale belastninger og/eller kritiske hendelser kan empowerment

oppleves lite gunstig. Dette kan imidlertid oppleves forskjellig i ulike faser av problemløsningsprosessen.

Med ulike rammebetingelser har profesjonelle hjelpere i Norge mange utfordringer som de skal ivareta – fra å være terapeut til endringsagent. Offentlig ansatte sosialarbeidere praktiserer som regel ”maintenance” tilnærminger. Det vil trolig bli problematisk for dem å praktisere frigjørende tilnærminger, dersom målet er å utfordre det norske velferdssamfunnet. Healy (2004) påpeker at det er nyttig med overgripende ideologier for å dempe forskjellsbehandling av brukere. På den annen side fremhever hun betydningen av *kontekstuell* praktisering av ideologien, slik at den tilpasses brukernes ønsker, deres livssituasjoner og hjelpernes yrkeskontekster. Empowermentideologi som en overbygning for praktisering av brukermedvirkning synes å ha en del fellestrekk med både yrkesetiske verdier i sosialt arbeid som selvrealisering og frigjøring gjennom solidaritet (Fellesorganisasjonens (FO) yrkesetiske prinsipper 2002) og rådende sosialpolitiske målsettinger (St.t. meld. nr. 14 (2002-2003)). Det finnes ulike tradisjoner og syn på hvilke nivåer det kan være fruktbart å intervenere på.

### Endringer på individuelle og/eller kollektive nivåer?

En rimelig antagelse er at sosialklienter både individuelt og kollektivt ser det som en fordel å få økte satser på sosialhjelp. Imidlertid vil det variere i hvilken grad de ønsker eller føler seg i stand til å delta i hjelpesystemers invitasjoner til å skape *kollektive* endringer. Avhengig av deres livssituasjoner vil noen heller engasjere seg for å skape *individuelle* endringer (Solheim 1995 a). For noen brukere vil det kun være realistisk å medvirke minimalt, da de har nok med å mestre hverdagens utfordringer. For andre vil det kunne ha selvforsterkende, motiverende ringvirkninger i deres rehabiliteringsarbeid. Enten man arbeider med kollektive eller individuelle endringer er det et poeng å være åpen for muligheter for tilnærminger på flere nivåer.

I USA har det vært god grobunn for kollektive endringer og politisering av sosialt arbeid. Sosialarbeidere har lange tradisjoner i å organisere mennesker med ulike hjelpebehov både på gruppe-, organisasjons- og samfunnsnivå (van Wormer 2004). Ifølge Simon (1994) er hensikten med empowerment ideologi å bistå brukerne i å oppnå ”full social citizenship”, hvilket inkluderer sivile og politiske rettigheter, samt sosioøkonomiske goder. I Norge har man mest tradisjon for å intervenere på individuelt nivå. Brukergruppene våre er relativt små, da Norge er et lite land. Sosialklienter har liten tro på kollektiv kamp (Underlid, 2005). Flere brukere skammer seg over å være sosialklienter og ønsker ikke å stå frem (Solheim, 1995 b;

Willumsen, 2005). Det gir liten status å stå frem som arbeidsledig sosialklient med dårlig helse. De senere årene har likevel noen brukere organisert seg. I 90-årene var lokale organisasjoner som Klientaksjonen i Fredrikstad og Skien mest fremtredende. I de senere årene har de nasjonale organisasjonene Velferdsalliansen og Gjeldsofferalliansen (GOA) blitt etablert. De ytrer seg i media og i paneldebatter på Sosial- og helsedirektoratets konferanser ("Framtidsverksted for sosialkontortjenesten" (januar, 2005), Sundvolden; "Penger til besvær" (oktober 2005), Kristiansand). I 1997 ble interesseorganisasjonen Landsforeningen for barnevernsbarn stiftet (Follesø 2004). R. Halvorsen (2002) studerte egenorganisering blant marginaliserte grupper. Alm Andreassen (2004) belyser egenorganisering i sin studie med funksjonshemmede. Hun kartlegger og analyserer brukermedvirkning både på gruppe-, organisasjons- og politisk nivå. Seim (2006) belyser hvordan brukere lyktes med egenorganisering i forbindelse med etableringen og utviklingen av Fattighuset i Oslo. Det ble etablert i 1994. Fattighuset har fått offentlig anerkjennelse, men de kollektive anstrengelsene har ikke gitt nevneverdige uttelling i forhold til å bedre aktørenes levekår. Det er mulig at 12 år er for kort tid til å forvente endringer i denne sammenhengen.

Sentralt i det brede begrepet empowermentideologi er å øke brukernes innflytelse på egen livssituasjon ved bevisstgjøring om undertrykkende forhold i samfunnet. Forskning har vist at brukermedvirkning øker sannsynligheten for at klientene opplever myndiggjøring (Gutierrez, De Lois & Maye, 1995; Gutierrez et al. 1998; Uggerhøj, 1995; 1996; Weick, 1992; Bennett, 1993, Seim & Slettebø 2007). Brukermedvirkning er et smalere begrep og er en forutsetning for å nå idealer i empowermentideologien, men praktisering av brukermedvirkning vil ikke nødvendigvis alltid innebære at brukerne opplever seg mer myndiggjort ("empowered"). Utfordringene er mange. Begrepet brukermedvirkning kan forstås på ulike måter, hvilket jeg nå skal redegjøre for.

### **1.3.6 Brukermedvirkning - et sammensatt begrep**

Brukermedvirkning er et samlebegrep for en rekke ulike former for innflytelse, medvirkning eller deltakelse fra innbyggere i velferdsstaten, brukere av offentlige tjenester og brukere i offentlige hjelpeordninger (Alm Andreassen, 2004; Worning, 1995; Raustøl, 1996). På individnivå kan brukere influere og medvirke for å (opp)nå det de selv ønsker. På gruppenivå kan de påvirke tjenestetilbud gjennom representasjon i offentlige brukerråd og brukerorganisasjoner, der det finnes. Et sentralt element er brukernes *rett* til selvbestemmelse (Aasen, 2000), hvilket også er et yrkesetisk prinsipp for profesjonsutøvelse (FOs yrkesetiske prinsipper, 2002).

Til tross for profesjonelles gode intensjoner kan brukere i noen situasjoner erfare at de blir mer avmektige (Uggerhøj, 1995). Christoffersen (1992) har laget en fem-delt skala for grader av brukermedvirkning fra informasjon som laveste grad, til konsultasjon, partnerskap, delegasjon og til brukerstyring som den høyeste. En sosialklient kan for eksempel ved starten av samarbeidet i liten grad ta omsorg for seg selv. Hun/han mestrer da å delta i brukermedvirkning ved å ta i mot informasjon. Etter hvert som samarbeidet utvikler seg, vil hun/han kunne mestre å delta i høyere grader av brukermedvirkning. Dette vil variere i samarbeidsprosessens faser, mellom ulike brukere, mellom ulike områder i deres livssituasjoner og mellom profesjonelle kontekster. For noen brukere vil samarbeidsprosessene kunne innebære opplevelse av høy brukerstyring, mens for andre er dette urealistisk og uønsket. Poenget er at brukerne opplever optimal brukermedvirkning i forhold til deres ønsker og forutsetninger. Forventninger om høy grad av brukermedvirkning overfor brukere som har stort omsorgsbehov, vil av enkelte kunne oppleves som ansvarsfraskrivelse fra profesjonsutøvere.

I tilnærminger i sosialt arbeid som blant annet oppgaveorientert tilnærming (OOT) og løsningsfokustert tilnærming (LØFT) (Epstein, 1992; Reid, 1992; Eriksen & Nordstrand, 1995; Eriksen 2003 b; de Shazer, 1988; 1997; Langslet, 1996; Aambø 2005; Hepworth, Rooney, D., Rooney, R., Strom-Gottfried & Larsen, 2006) vektlegges å være orientert mot brukernes ressurser ved praktisering av brukermedvirkning. Brukerne skal både

1. delta *aktivt* i samarbeidet og
2. ha *reell innflytelse* på samarbeidet så lenge det pågår.

*Brukerinnflytelse* er en sentral faktor i praktisering av brukermedvirkning og fordrer en dreining fra objektorienterte tilnærminger til mer subjektorienterte tilnærminger.

### **1.3.7 Behov for mer subjektorienterte tilnærminger**

Den sterke fremveksten av brukermedvirkning kan forstås som reaksjoner på at brukerne opplevde å bli for "objektiverte" i samarbeidet med hjelpesystemene. Mange brukere opplevde klientstatusen uverdigg og rapporterte lite endring i forhold til innsats (Reid & Epstein, 1972). De profesjonelle hjelperne var "ekspertene". De tolket klientenes atferd, gjorde sine vurderinger og kunne oppleves å være mer undertrykkende enn frigjørende og hjelpende.

*"Den passiviserende virkningen av en langvarig klientkarriere, og den psykiske invalidiseringen i forhold til det å ta ansvar for sitt eget liv, som ofte følger en slik karriere, har med denne objektstatusen å gjøre. Det dreier seg ikke om en forandring som skjer over*

*natten, men om en gradvis endring av menneskets selvilde fra subjekt til objekt. Denne prosessen kan svekkes eller styrkes gjennom den måten de profesjonelle utøver sin funksjon på, men den er som sådan uløselig knyttet til selve klientstatusen”* (Skau, 1992, s.99).

Brukermedvirkning skulle særlig motvirke undertrykking på grunn av klasse, etnisitet, kjønn, seksuell legning, alder eller tro. Studier viste at sosialklienter følte seg undertrykte og underlegne som brukere. De opplevde å være fattigere enn andre på en rekke livsområder (Guttormsen & Høigård, 1978; Underlid, 2005). Christiansen (1993) fikk innsikt i at hennes iver etter å skape endringer og innta diagnostiske posisjoner, hadde gjort henne lite lydhør for klientenes problemforståelser og meningsinnhold i deres erfaringer. Hun pekte på behovet for reelle dialoger med brukerne, hvor hjelperne forsøker å forstå brukernes opplevelse av sine livssituasjoner og behov for endringer. Brukermedvirkning innebærer innflytelse over hele prosessen – fra ideskapning til planlegging, til gjennomføring og evaluering (NOU 1998 nr. 18; Rønning & Solheim, 1998). Seim & Hjemdal (1992 a) fremhever at profesjonsutøvere synes å forenkle tiltaksarbeidet ved å ha løsninger før problemene er avklart. Myndighetenes sterke føringer om iverksettelse av arbeidslinjen fremkommer i Tiltaksforsøket. Prosjektets hovedmål var å formidle langtids sosialklienter i arbeid, men kun halvparten av dem ble formidlet i arbeid eller beveget seg i retning mot arbeidsmarkedet. Prosjektlederne oppsummerte at arbeidslinjen synes å fremme trygdelinjen (Lødemel & Johannessen, 2005).

Det er vanskelig å inkludere et brukerperspektiv uten å praktisere brukermedvirkning. Ved å etterspørre brukeres livserfaringer er det rimelig å anta at tiltak vil kunne treffe deres ønsker og behov bedre. Det innebærer at den profesjonelle hjelperen må vise respekt for brukernes kunnskaper. De kjenner sine livssituasjoner best og er ”ekspert” på problemer og ressurser som finnes der. Noen langtids sosialklienter vil kunne avvike fra det som oppfattes som ”det normale” i samfunnet. Det kan derfor være sentralt at den profesjonelle hjelperen verdsetter denne forskjellen ved å trekke den inn som ressurser i samarbeidet. Hvis hun ikke gjør det, kan hun selv komme til å virke undertrykkende og dominerende overfor brukeren. Hjelperen har sin profesjonelle kunnskap. Den må imidlertid ikke anvendes slik at den forstås som overordnet brukernes kunnskap. Ifølge Fyrand kan de ulike samarbeidspartenes kunnskap *supplere* hverandre ved gjensidig respekt. Kvaliteten på tjenestene vil kunne bli bedret ved at de ulike aktører bidrar med ulik kunnskap og erfaringer (Fyrand, 2005). Profesjonsutøvere har mer makt enn brukerne i kraft av sine ansettelsesforhold. Hva brukere skal være med på og ha innflytelse over kan være utgangspunkt for drakamp mellom brukerne og deres profesjonelle hjelpere.

### 1.3.8 Et spenningsfelt: - maktkamper ved interessemotsetninger?

Utfordringene kan dreie seg om i hvilken grad profesjonelle ønsker eller kan gi fra seg makt, og i hvilken grad brukerne ønsker eller ser seg i stand til å ta makt. Offentlig forvaltning har byråkratiske trekk med ulik fordeling av makt (Weber, 1975). Brukerne har vanligvis stort behov for tjenestene som profesjonelle forvalter. Flere av de tjenesteytende hjelpesystemene er i en *monopolsituasjon*, hvilket gjør det særlig viktig for brukerne å bli enige med profesjonsutøverne. Forvaltningen har hjemmel til å fordele offentlighetens goder og til å bruke tvang i situasjoner hvor brukerens atferd vurderes å være til fare for andres eller eget liv. De mest asymmetriske hjelperelasjonene er de hvor det utøves tvang. Hjelpen kan oppleves slik selv om det ikke var tilsiktet fra de profesjonelles side. Sosialtjenesten kan med hjemmel i sosialtjenesteloven sette vilkår for hjelpen de yter. Langtids sosialklienter er helt avhengige av økonomisk sosialhjelp. Interesse- og motsetninger kan lett nedtones under slike forhold. Ifølge Solheim kan sosialtjenestens rammer legge føringer for opplevelser av et sterkt avhengighetsforhold som kan påvirke brukere, slik at de føler seg som mer eller mindre ”verdige trengende”. Deres selvbilder og selvrespekt er ofte lave (Solheim, 1995 b). Begrensede ressurser til fordeling og kontrolloppdrag på vegne av samfunnet setter grenser for hjelpenes rammer. Selv om de har regelverk å følge, er det likevel mange avveininger som må gjøres. Hjelperne må støtte seg på faglige, moralske og situasjonsbestemte vurderinger. Sosialarbeidere kritiseres for at grunnlagene for deres vurderinger i for stor grad er lukket for demokratisk innsyn og debatt (Eriksen & Skivenes, 2000). Brukerne har selvbestemmelsesrett til å avvise hjelperes tilbud og søke hjelp andre steder, hvis det er mulig. De kan hevde sin rett og utøve makt ved å klage muntlig eller skriftlig, stå frem i media eller kjempe kollektivt for sine krav.

I hjelper-/brukerrelasjonene med asymmetriske maktforhold er det sentralt å forstå hvordan opplevelse av maktesløshet kan bidra til å skape eller opprettholde problemer for brukerne. I hjelpenes skjønnsutøvelser for innvilgelser av velferdstjenester ligger det et betydelig maktpotensial.

*”Det er en asymmetrisk relasjon, der den som søker hjelp, ikke helt vet hva som utløser hjelp, og der det er uklare grenser for hva som er relevant informasjon, og hva som er det endelige beslutningsgrunnlaget. Dette innebærer at utøvelse av skjønn er forbundet med uoversiktighet, som igjen gir makt til den som er satt til å utøve skjønn”* (Terum, 2003, s. 175).

Brukerne er ofte prisgitt profesjonelles skjønn når det gjelder type tilbud og omfang på tjenester. Brukere gjør ofte det de kan for å få den bistanden de har behov for. De innhenter

informasjon om sine rettigheter og skaffer dokumentasjon som underbygger behov.

Profesjonsutøverne setter pris på at det er behov for deres kompetanse og tjenester. Det er med på å dokumentere og legitimere deres berettigelse.

Å søke om å få tjenester og få innvilget tjenester kan danne et spenningsfelt for maktkamp. I ekstreme situasjoner kommer dette motsetningsforholdet tydeligere frem. Kommuner kan komme til å tillegge brukere for stort ansvar og kreve for høy grad av brukermedvirkning. Det falt nylig en dom i Oslo tingrett, hvor Oslo kommune fikk et sterkt signal om at sosialtjenestene må ta brukerne mer på alvor. Kommunen hevdet at de ikke ga brukeren økonomisk støtte, fordi han lot være å purre da han ikke mottok svar på sine søknader (Stokholm, 2006). På den annen side kan brukere oppføre seg truende hvis de opplever at de ikke får det de mener de har krav på. En bruker følte seg avmektig og mestret situasjonen ved å knuse en glassrute på sosialkontoret i Skien. Han truet med å sette fyr på en velferdsarbeider. Brukeren hadde ikke fått økonomisk sosialhjelp på kontoen sin til rett tid (Andersen, 2005). Både brukere og velferdsarbeidere har rett til å bli hørt og til å ha reell innflytelse på samarbeidet. I et demokratisk samfunn bør midler partene bruker i sine maktkamper være legale og samarbeidet må innebære at partenes rettssikkerhet ivaretas.

Assymetri i maktforholdet mellom brukere og sosial- og helsearbeidere er sentralt for sosialklienters mestring av hverdagen. Dette gjelder særlig sosialtjenesten, da sosialklienter er avhengige av økonomisk sosialhjelp. Ifølge Seim (2006) omtales sosialklienter som ”kuede”, ”undertrykte”, ”fattige” eller ”marginaliserte”. I en del sammenhenger opplever de å bli diskriminert av sine omgivelser. Jeg har en antagelse om at de opplever å ha liten innflytelse på mestringen av sin hverdag generelt og ikke bare som bruker, - hvilket vil kunne variere avhengig av person og kontekst. Jeg har valgt å ha dette aspektet med som en del av mine problemstillinger ved å fokusere på hvordan sosialklienter opplever *å ha innflytelse på sine livssituasjoner*. Det kan ha sammenheng med brukernes opplevelser av å være i besittelse av eller å ha tilgang til ressurser.

### **1.3.9 Orientering mot brukernes ressurser**

Kritikere har med rette anklaget profesjonsutøvere for å ha vært for *problemorienterte* i forhold til brukerne (Rønning & Solheim, 1998; Solheim & Øvreid, 2001). En elendighetsbeskrivelse av brukernes livssituasjoner kan virke demotiverende for å etablere godt samarbeid. Ved praktisering av brukermedvirkning kan profesjonelle stå i fare for å bli for ressursorienterte og ikke vise nok respekt for smerten, fortvilelsen og sorgen som problemer kan påføre brukerne. Dette kan oppleves som ansvarsfraskrivelse og avvising.



Modeller i sosialt arbeid som vektlegger problemløsningsprosessen (Compton & Galaway, 1994) er også blitt kritisert for å være for problemorienterte. I mitt arbeid med oppgaveorientert tilnærming og løsningsfokusert arbeid ble dette stadig mer bevisst hos meg (Eriksen, 1994; 1998). Brukernes selvforståelser virker inn på deres prestasjoner.

Brukermedvirkning stimuleres ved at brukernes ressurser synliggjøres. For noen brukere vil kanskje nettopp det at de medvirker aktivt i samarbeid med velferdstjenester kunne få positive ringvirkninger i deres livssituasjoner. Maluccio kaller dette triggereffekter ("the triggering effect") (Maluccio, 1979).

Brukermedvirkning bygger på et humanistisk menneskesyn i den forstand at *alle* mennesker har ressurser, har en egen fri vilje og er i stand til å fatte rasjonelle beslutninger. Alt profesjonelle sier eller gjør i forhold til brukerne skal være farget av denne grunnleggende holdningen. Hjelperen skal kartlegge, oppdage og utforske brukernes ressurser fortløpende, mens brukerne bistås i å nå sine mål. Når brukeres ressurser mobiliseres, vil det kunne frigjøre energi, de vil kunne engasjere seg sterkere i samarbeidet og det vil øke sannsynligheten for at et kvalitativt godt arbeide utføres (Saleebay, 2006; Reid, 1992; Epstein, 1992). Når brukerne opplever at de mestrer og får mer innflytelse på livene sine, blir selvbildene deres styrket. Det igjen kan virke motiverende til ytterligere innsats (Kaul & Kvande, 1991).

Langtids sosialklienter kan ha livssituasjoner preget av sammensatte og svært kompliserte problemer. Ofte har problemene utviklet seg over flere år. Å tro på at livene deres kan bli bedre i et samarbeid med profesjonsutøvere, kan være vanskelig. Ressursorienterte, reelle dialoger kan motvirke dette (Christiansen, 1993; Eriksen, 1994; 1998). En bevissthet om hvordan problemet arter seg tidlig i endringsprosessen kan senere motivere til innsats, hvis brukerne opplever at problemet blir redusert eller forsvinner. I dette spenningsfeltet ligger mange utfordringer i forhold til å finne balansen mellom å være henholdsvis problem- og ressursorientert. Profesjonell ressursorientert praksis ("the strengths perspective orientation") ignorerer ikke at sosiale problemer eksisterer og kan oppleves smertefulle, men vektlegger særlig brukernes ressurser og sosiale støttesystemers betydning for å opprettholde eller forbedre deres livssituasjoner eller levekår (Barker, 2004, s. 420; Saleebay, 2006, s. 10-16). Forutsetningen er at brukere må inviteres til en mer *aktiv* posisjon som samarbeidspartnere i arbeidet med å forbedre sine livssituasjoner

### **1.3.10 Brukerperspektiv kan bare forvaltes av brukere**

Flere brukerundersøkelser har utfordret profesjonelles ekspertkunnskap (Christiansen, 1992; 1993; Uggerhøj, 1995; Tronvoll, 1999; Askheim, 2003; Eriksen, Brottveit & Døhlle, 2003).

Det har ført til en voksende anerkjennelse av at brukerperspektiv bare kan forvaltes av brukere selv. Dette kan benyttes som faglig stimulans og åpner opp for mange muligheter til å videreutvikle velferdsforvaltningen som et samarbeidsfelt (Tronvoll, Moe & Henriksen, 2004; Lundstøl, 2002; Kollbotn, 2006).

Mange brukere har fokus på sin hverdagsmestring. ”Hjelp til selvhjelp” vil for dem være hjelp som støtter dem i å få et mer meningsfylt liv i betydningen å få en bedre hverdag. Dette betyr ikke nødvendigvis å mestre et arbeidsforhold og å kunne forsørge seg selv økonomisk. Ifølge van der Wel et al. opplever mange brukere at de ikke er arbeidsdyktige. Det er vanskelig for sosialklienter å skaffe seg arbeid med de tiltak som blir brukt i Norge i dag (van der Wel et al. 2006). Lorentzen (2006) dokumenterer også at aktiviseringstiltak har begrenset effekt.

Profesjonsutøverne må være mer åpne for perspektivene som brukerne formidler og erkjenne at de kan være annerledes enn sentrale myndigheters uttalte mål og visjoner. Fokuset på å redusere arbeidsledighet synes å bli for ensidig. Velferdsforvalterne må orientere seg mer mot brukernes ressurser og strategier for å mestre hverdagen. Grunnlag for å bygge opp kompetanse kan utvides og styrke brukernes mestringsområder. I et svensk forsøk (Socialstyrelsen, 2005) fremheves følgende momenter som sentrale for å få dette til:

- Brukernes behov og resultatet av samarbeidet skal stå i sentrum.
- Makt og maktrelasjoner skal synliggjøres og tas på alvor.
- Den enkelte bruker skal ha reelle muligheter til innflytelse og deltakelse.
- Brukernes erfaringer må identifiseres og inkluderes i sosialtjenestens kunnskapsutvikling.

Dette indikerer at svenskenes kunnskapsgrunnlag for sin velferdsforvaltning har flere felleselementer med det norske. Basert på resultater fra forsøk med praktisering av brukermedvirkning ser sentrale politikere det som formålstjenlig å gi dette høy prioritet. Med mitt forskningsmessige utgangspunkt finner jeg det interessant å belyse hvordan brukerne mestrer og medvirker i sin hverdag. Brukernes erfaringer og ressurser vil gi relevant kunnskap som kan bidra til å bedre tjenestene for brukerne og styrke hjelpenes praksisutøvelse. Dette gjelder ikke bare som bruker av tjenester, men som menneske som opplever og mestrer ulike livsverdener. Som ”subjekter” i sine liv vet de som oftest hva som er den beste hjelpen de kan få og hva hjelpeprosessen bør dreie seg om. Profesjonelle kan ha en annen innfallsvinkel med sin forståelse. Ved *reelle* dialoger kan partene finne frem til en *felles* plan som er basert på begge parter medvirkning og kunnskapsgrunnlag. Utfordringen er å utvikle dynamikk og sensitivitet for overganger mellom for mye brukerstyring og for lite hjelperstyring på den ene siden, - og for mye hjelperstyring og for lite brukerstyring på den

andre siden. En byråkratisk tenkemåte om brukermedvirkning synes å være at brukerne må ta ansvar for eget liv. Slike forventinger vil være fruktbare overfor noen brukere. For en del av langtids klientene vil det imidlertid forutsette kompetanse og ressurser som de ofte ikke har. Dette kan oppleves som ansvarsfraskrivelse og redusere brukernes rettigheter. Forutsetninger for å praktisere brukermedvirkning kan svekkes når forventningsnivået for hva brukerne kan mestre oppleves å være for høyt. Fokuset er i liten grad rettet mot brukernes opplevelser, - mot hva de kan bidra med, hvor mye og hvordan. Til tross for politikeres og profesjonsutøvers gode intensjoner viser brukerundersøkelser at det er vanskelig å treffe brukerne med tiltak som iverksettes.

### 1.3.11 (Bruker-)medvirkning:

#### - bruker av velferdstjenester eller mestrende aktør?

Under arbeidet med avhandlingen ble jeg opptatt av skillet mellom begrepene *medvirkning* og *brukermedvirkning*. Faglitteraturen er rikholdig i sine omtaler av hvordan *profesjonelle hjelpere* kan legge til rette for brukermedvirkning. Det foreskrives stadig hva godt, profesjonelt hjelpearbeid er. Det finnes lite kunnskap om langtids sosialklienters hverdagsmestring og hvordan de opplever å ha innflytelse på sine liv. Å utvikle slik kunnskap kan gi bidrag til å kunne forstå dem bedre og til å få vite mer om deres mestringsressurser. Bredere kunnskap om noen brukeres livssituasjoner vil kunne anvendes til å nyansere og differensiere hjelpearbeidet og gi et bidrag til å utkrystallisere hjelp som kan oppleves mer nyttig for den enkelte bruker. Personlig medvirkning og brukermedvirkning defineres med de to dimensjonene opplevelser av aktiv deltakelse og reell innflytelse. **Personlig medvirkning** innebærer at menneskene som *aktører* aktivt deltar og tilstreber å ha fortløpende, reell innflytelse på eller kontroll over fenomener som berører deres hverdag. **Brukermedvirkning** er et smalere begrep og henspiller på at aktørene er *brukere* av velferdstjenester. De deltar aktivt og tilstreber å ha reell innflytelse på samarbeidet med profesjonsutøverne. Aktørens aktive deltakelse og medvirkning forstår jeg som forutsetninger for å kunne mestre. Opplevelser av å ha reell innflytelse på hverdagen antar jeg at vil kunne bidra til å fremme aktørens mestring. Å ha innflytelse betyr å oppleve at man har muligheter til å påvirke (enten på sin livssituasjon eller på samarbeidet i profesjonelle hjelperelasjoner.) Både personlig medvirkning og brukermedvirkning foregår i ulike situasjoner og i ulike type relasjoner med kortere eller lengre tidsperspektiv. Ifølge Sandbæk (2001) er det ingen motsetninger mellom bruker- og aktørbegrepet, men det siste er bredere. Brukere samarbeider med hjelpesystemer, mens aktører i tillegg til dette også forstås som selvstendige, handlende individer i egne liv.

Aktører er aktive og målrettede subjekter når de bruker sine ressurser for å mestre sin hverdag.

Økt bevisstgjøring om egne ressurser vil kunne gi aktørene mer tro på seg selv slik at de engasjerer seg mer, tar personlig ansvar og influerer aktivt etter evne for å bedre egne livssituasjoner. Mitt perspektiv tar utgangspunkt i *individuell* (bruker)medvirkning. Jeg forstår begrepet brukermedvirkning som et *ideal* for profesjonelle hjelpere. Det kan være retningsgivende for *mestringsprosesser* som oppleves i samarbeid mellom brukere og deres hjelpere (både fra uformelle og formelle nettverk) for å bedre brukernes livssituasjoner. Jeg ønsket å utforske sentrale fenomener i aktørenes opplevelser av hverdagsmestring.

Når aktøren medvirker aktivt i sitt liv (personlig medvirkning) eller brukeren samarbeider med ulike velferdstjenester (brukermedvirkning), så praktiseres ulike former for mestring. Brukermedvirkning (i hjelperelasjoner) og personlig medvirkning (i hverdagens private sfære) inngår derfor som dimensjoner i min forståelse av begrepet mestring. Dette vil jeg utdype nærmere i min avhandling. I kapittel 3 redegjør jeg for min teoretiske forståelse av mestring.

Temaene i min avhandling er ”mennesket som medvirkende, mestrende aktør” og ”mennesket som medvirkende, mestrende aktør i interaksjon med sine omgivelser”. Dette er mitt ontologiske utgangspunkt for å forstå langtids sosialklienters hverdagsmestring. Mennesket er et aktivt, reflekterende og handlende subjekt. Dets aktivitet påvirker og påvirkes av dets omgivelser. Mennesket mestrer ikke sine utfordringer i hverdagen med automatiske responser. På bakgrunn av analyser av indre og ytre ressurser og belastninger velger det sine mestringsstrategier (planer), gjennomfører strategiene og lærer av dem. Med mitt fenomenologiske ståsted som forsker (som jeg redegjør for i kapittel 2) er det menneskets opplevelser av mestring i sin livsverden som hele tiden er i mitt fokus. Mine antagelser om mennesket og dets omgivelser er en del av min forforståelse. De vil derfor implisitt være med i hele avhandlingen – både i teori, metode og analyse. Mine forståelseshorisonter er dermed ikke objektive og verdifrie. De flyttet seg stadig i min pendling mellom analyse av empiri, metode og søken etter teori gjennom hele arbeidet med avhandlingen.

## 1.4 Problemstilling

Hovedproblemstillingen har vært den samme under hele arbeidet. Under analysen utviklet jeg imidlertid flere forskningsspørsmål som presenteres utover i teksten. Da jeg utførte koding og analyse, endret jeg spørreteknikk fra å stille intervju spørsmål til informantene til å stille

analysespørsmål til den transkriberte teksten. Var det personen, hendelsen eller situasjonen som avledet ulike former for mestring? Hvordan bidro informantenes opplevelser og forståelser av fenomenet (for eksempel ensomhet) til å mestre det? Hvordan bidro det til belastninger? Hvordan opplevde de egen deltakelse og styrke til å ha innflytelse på hverdagen? Opplevdes mestringen å gå i informantenes ønskede retninger? På bakgrunn av slike refleksjoner utviklet forskningsspørsmål seg. Eksempler på det er: Hva oppleves sentralt i mestringsprosessenes vendepunkter? (kapittel 8). Hvordan kan NAV-reformen bidra til mestring for langtids sosialklienter? (kapittel 9). Teoretiske perspektiv, valg av metodiske tilnærminger og analyser av empirien er valgt for å utforske følgende hoved- og delproblemstillinger:

Hovedproblemstilling:

- Hvordan opplever langtids sosialklienter mestringen av hverdagen?

Delproblemstillinger:

- 1 Hva er deres viktigste opplevde utfordringer i deres (livs)situasjoner?
- 2 Hvordan opplever de sin egen mestring? Opplever de å ha innflytelse på sine (livs)situasjoner?
- 3 Hvordan opplever de at deres omgivelser (personer i deres uformelle og formelle nettverk) fremmer og/eller hemmer mestringen av deres (livs)situasjoner? Hvordan opplever de omgivelsenes sosiale støtte?

## 1.5 Avhandlingens oppbygning

I Tiltaksplanen mot fattigdom (St.meld. nr.6 (2002-03) ønsker myndighetene intensivt innsats for at flere sosialklienter skal bli selvhjulpne ved at de kommer i arbeid (”arbeidslinjen”). Veksten i forbruk av offentlige velferdsmidler skal dempes og innsatsen skal bli mer effektiv. Sosialklienter skal i større grad høres og være med i utviklingen av velferdsgoder. Ideologiske strømninger i tiden påvirker profesjonelle hjelpers fokus fra å være problemorienterte til å bli mer ressursorienterte – både på individ-, gruppe- og (lokal-) samfunnsnivåer. Politikere ønsker å mobilisere flere ressurser fra den private sfære – blant annet fra de uformelle nettverk. Det finnes lite kunnskap om hvordan brukerne opplever deres individuelle hverdagsmestring. Brukerundersøkelser viser at brukerne opplever lite brukervedvirkning (Eriksen, Brottveit & Døhlle, 2003; Hind, 2003). I min problemstilling fokuserer jeg på brukernes opplevelse av hverdagsmestring. Jeg har en antagelse om at

mestring fordrer medvirkning – både som brukere av tjenester og som individer som mestrer sine livsverdener.

I mine teoretiske overveielser har jeg hatt med meg brukernes beskrivelser fra samtaleintervjuene, mens den skriftlige presentasjonen av avhandlingen fremstiller teori, metode, analyse i den nevnte rekkefølge. Det har vært utfordrende å få formidlet den kompliserte prosessen med gjennomføringen av denne avhandlingen som tekst. Jeg har gjort en rekke avgrensende valg for å skape systematikk og struktur, slik at jeg skulle få frem essensen i løpet av ca. 250 sider. I skriveprosessen har jeg tilstrebet å få presentert nok beskrivelser av livsverdener og forståelseshorisonter hos menneskene jeg trekker frem, og samtidig få frem det systematiske analysearbeidet, så det ikke blir springende eller gjentakende. Jeg har beveget meg i spenningsfeltet mellom rikdom og kompleksitet på den ene siden og å ha stringent logikk i teksten på den andre siden.

I *kapittel 1* presenterer jeg avhandlingens tema og utgangspunktet for denne studien. Å praktisere brukermedvirkning overfor sosialklienter inngår som et høyverdig ideal i min for forståelse. Jeg drøfter hvordan empowermentideologi kan ha influert på utvikling av brukermedvirkning i Norge. I arbeidet med avhandlingen dreide mitt fokus seg fra *brukermedvirkning* til *personlig* medvirkning og mestring i hverdagen. Problemstillingene jeg vil belyse i avhandlingen omhandler derfor sosialklienters opplevelse av individuell hverdagsmestring i ulike kontekster. Jeg ønsket rikholdige beskrivelser av fenomener som belyste hvordan de tenkte, følte og handlet, når de mestret sine hverdager i mindre eller større grad. Det var også sentralt å få kunnskap om fenomener som kunne beskrive hvordan aktørene opplevde at deres omgivelser fremmet eller hemmet deres mestringsprosesser.

I *kapittel 2* belyser jeg sentrale fenomenologiske begrep og mitt ståsted som forsker, metodevalg, rekruttering av informanter, samt studiens metodologiske utfordringer og hvordan jeg har løst dem. Min fenomenologiske tilnærming influerte på valg av teori, metode, utforming av intervjuguide og av utvalg. Jeg ønsket å bidra til at langtids sosialklienter skulle få uttrykke seg om sine erfaringer med sin hverdagsmestring. Avslutningsvis beskriver jeg hvordan jeg i analysen arbeidet meg frem til ulike abstraksjonsnivåer og konstruerte to analytiske modeller: samspillsmodellen og mestringsmodellen. De ble konstruert etter en langvarig ”runddans” mellom empiri, teori og analyse (Wadel, 1990). Modellene er et resultat av dette analysearbeidet og brukes som konstruerte verktøy for analyse. (Figurer og beskrivelser av mestringsmodellen finnes i kapittel 3 og av samspillsmodellen i kapittel 7.)

I *kapittel 3* presenteres teoretiske perspektiver som ligger til grunn for studien. Litteraturgjennomgang og drøftinger dreier seg om individuell mestring i ulike

(livs)situasjoner med teorier om tankevirksomhet ("cognitive appraisals") (Lazarus & Folkman 1984, Lazarus 1991, 1999), opplevelse av sammenheng i tilværelsen (Antonovsky 1979, 1987, 2000) og sosial støtte fra uformelle og formelle nettverk (Dalgard & Sørensen 1988, Thoits 1995, Fyrand 2005). Min konstruerte mestringsmodell presenteres. Den tar utgangspunkt i informantenes beskrivelser av sine livsverdener. Modellen bruker jeg til å presentere deres beskrivelser av mestring på det første abstraksjonsnivået i analysen min (kapittel 5 og 6).

I resultatkapitlene 4, 5, 6, 7, 8 og 9 presenteres data, analyser, fortolkninger og drøftinger:

*I kapittel 4* redegjør jeg for informantenes demografiske data. Tre forklaringsmåter for å forstå problemer i hverdagen introduseres som et analysegrunnlag.

Dernest i *kapittel 5* løfter jeg frem tre representanter for de mest mestrende og minst utsatte informantenes beskrivelser av mestring.

*Kapittel 6* utgjør presentasjon av tre representanter for de minst mestrende og mest utsatte informantenes opplevelser av mestring. Empirien i kapittel 5 og 6 består av informantenes spesifikke, rikholdige beskrivelser av sine livsverdener og knyttes fortløpende til mestringsmodellen med mine kommentarer. For hver av de seks informantene fokuserer jeg først på individuell mestring av de to viktigste opplevde utfordringene i deres livsverdener (arbeidsledighet og å leve med lite penger over tid). Dernest fokuserer jeg på deres opplevelser av sosial støtte i interaksjon med deres uformelle og formelle nettverk.

I *kapittel 7* introduser jeg informantenes opplevelser av generelle mestringsmønstre og kraftvendepunkter som det andre abstraksjonsnivået i analysen og dernest samspillsmodellen som det tredje abstraksjonsnivået. Dette ble gjort for å skape oversikt i presentasjonen og for å systematisere resultatene.

I *kapittel 8* redegjør jeg for informantenes opplevelser av kraftvendepunkter og riktige tidspunkter. Definisjon av begrepet kraftvendepunkt finnes der. Jeg drøfter hvordan kraftvendepunkter og riktige tidspunkter kan brukes til å mestre hverdagen.

I *kapittel 9* drøfter jeg hvordan den nye arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV) (St.meld. nr 14 (2002-2003)) kan bidra til mestring for langtids sosialklienter.

I *kapittel 10* reflekterer jeg over hva studiens design og resultater kan bidra med i forhold til forskning og praksisfelt.

Det neste kapittelet handler om hvordan studien ble planlagt, gjennomført og analysert.

## KAPITTEL 2

### METODOLOGISKE REFLEKSJONER OG

### METODISK UTFORMING

#### 2.1 Innledning

I dette kapittelet presenterer jeg hvordan mitt fenomenologiske utgangspunkt legger føringer for mitt forskningsperspektiv. Jeg klargjør min fenomenologiske forståelse ved å la en informant fortelle en historie. Med utgangspunkt i historien illustrerer jeg sentrale begreper som forforståelse, livsverden, forståelseshorisonter og endringsperspektiv. Min tilnærming er modifisert etter Husserls fenomenologi (Thornquist, 2003; Alvesson & Sköldberg, 1994; Nåden & Braute, 1992). Med utgangspunkt i fenomenologisk tenkning er mitt formål å utvikle kunnskap om informantenes mestringshverdag i sine livsverdener. Jeg vektlegger å få rike beskrivelser med variasjoner og mangfold av informantenes mestringsopplevelser. På bakgrunn av pendling mellom nitidig analyse og gjennomgang av teori utvikler jeg konstruerte modeller for hvordan langtids sosialklienters livsverdener og fenomenet mestring kan forstås på basis av modellene.

Jeg redegjør for min posisjon som forsker og belyser metodiske utfordringer som tilgang til og rekruttering av utvalg, etiske vurderinger, dataproduksjon, analysearbeid med utvikling av tre abstraksjonsnivåer og konstruksjon av to analytiske modeller (mestringsmodellen og samspillsmodellen). I presentasjonen vektlegger jeg også metodologiske refleksjoner i forhold til de metodiske valg jeg har gjort.

Jeg kjenner ikke til at fagfeltet sosialt arbeid har etablerte forskningstradisjoner som tar utgangspunkt i fenomenologiske perspektiver. Det finnes imidlertid visse likhetstrekk mellom fenomenologiske forskere og sosialarbeidere. Ifølge Rubin & Barbbie (1993) er *verstehen* ("forståelse") et viktig fenomenologisk prinsipp. Forskeren forsøker å forstå informantene ut i fra *deres* perspektiv – forstå deres følelser, deres opplevelser av virkeligheten og hva som er meningsfullt for dem. De fremhever at *verstehen* har likhetstrekk med begrepet *empati* i sosialt arbeid. Sosialarbeidere tilstreber å bruke empati for å forstå sine brukere på samme måte som *verstehen* blir brukt i kvalitativ forskning. I kapittel 1 redegjorde jeg for forskning om sosialklienter og oppsummerte at den med enkelte unntak i hovedsak er kvantitativ og på et aggregert nivå. Anvendelse av slik kunnskap kan være vanskelig i



samarbeidet med den enkelte bruker. En fenomenologisk forsker fokuserer på menneskets subjektive erfaringer og forståelse av sin livsverden (Ibid.). Et slikt fokus samsvarer med mitt ønske om å bidra til å utvikle mer kunnskap om sosialklienters opplevelser av sin hverdag. Mitt ønske om å vektlegge brukerperspektiver kan også inkluderes i fenomenologiens forståelse av mennesket som aktive subjekter i sine livsverdener. Ifølge Nåden & Braute er man opptatt av å ikke gjøre forskningsobjektet urett med en for snever tilnærming. Informasjonen skal være dekkende for den situasjonen personen er i (Nåden & Braute, 1992). Sosialt arbeid kan forstås som: *“the professional activity of helping individuals, groups or communities enhance or restore their capacity for social functioning and creating societal conditions favourable to this goal”* (Barker, 2004, s. 408).

I min studie legger jeg vekt på å få kunnskap om informantenes opplevelser av sine mestringsevner (*“capacity”*) i sine livsverdener. Jeg ønsker å fokusere på hvordan informantene opplever at deres egne og deres omgivelers ressurser fremmer eller hemmer deres mestring og sosiale fungering. Dette perspektivet vil kunne bidra til økt forståelse av langtids sosialklienter som kan videreutvikles i praksis. Profesjonelles tilnærminger kan bli mer *individuell* tilpasset informantenes opplevde utfordringer og ressurser. Ved å synliggjøre informantenes erfaringsverdener med deres viktigste utfordringer og mestringsressurser vil disse i større grad kunne trekkes inn i samarbeidet med hjelpesystemene. På sikt vil samfunnsmessige forhold (*“societal conditions”*) som kvalitativt bedret praksis på flere nivåer (individ, gruppe og (lokal)samfunn) og mer tilpasset sosialpolitikk, kunne utvikles.

## 2.2 Fenomenologi: et vitenskapsteoretisk utgangspunkt – sentrale begreper

Forskerens tilnærming til sitt forskningsobjekt avgjøres av hennes forståelsesmåte. Jeg ønsket å basere avhandlingen på et overordnet vitenskapsteoretisk syn som vektlegger menneskets oppfatning og forståelse av verden og som integrerer forforståelse, helhet og kontekst. Sentrale begrep jeg fokuserer på her, er *livsverden*, *forforståelse*, *forståelseshorisont* og *endringsspektiv*. Hva er virkeligheten, og hvordan kan mennesket forstås? Alle vitenskapsteorier har en ontologi – en oppfatning av hva virkeligheten er. Det finnes derfor mange subjektive forståelser av hva virkeligheten er – avhengig av tid, sted og hvem som ser, og hvilke språklige begreper man har til rådighet. Jeg er klar over at dette er et omstridt standpunkt, og nettopp et av vitenskapsteoriens store debatter.

De fleste kombinerer ulike syn på virkeligheten med utgangspunkt i hvilken type empiri de forholder seg til. Naturvitenskapene vil ofte gå mer mot det synet at det finnes en

virkelighet som man kan fremstille objektivt slik den eksisterer. Humanistisk og samfunnsvitenskaplig forskning går mer mot at man tolker den virkeligheten man studerer (Egidius, 1994; Aadland, 1997; Hess, 1997). Resultatene man kommer fram til da blir i stor grad preget av våre måter å sanse virkeligheten på, vår forforståelse, våre teoretiske perspektiver, og de begrensninger og føringer som ligger i språket som virkeligheten beskrives med. Det er ikke mulig å komme fram til nøyaktig og objektiv kunnskap om virkeligheten slik den er i seg selv. Fenomenene fremstår slik de er for subjektet (mennesket). Kunnskapen er ikke absolutt, men relativ. *"Fenomenologi (fenomen = "det som synes, det som trer frem for oss når vi ser på noe, hører på noe, smaker på noe osv) kan enkelt forklares som lære eller teori om verden som den fremtrer for en som opplever og oppfatter den"* (Egidius, 1994, s. 44). Husserl konsenterte seg om den *måte* fenomener er gitt for vår bevissthet på (Alvesson & Sköldberg, 1994). Menneskets bevissthet er *intensjonal* i den forstand at den alltid er rettet mot noe eller noen.

Husserl introduserte begrepet *"livsverden"*. Han ga *bevisstheten* forrang (ibid.). Det dreier seg om en tilstand av å *"være-i-verden"*. Den verden mennesker lever i til daglig, og som de har umiddelbar fortrolighet til og erfaring med, kalles for *"livsverden"*. Den virkelighet mennesket til enhver tid opplever, fremtrer som normal og innlysende sann. Den anses å være menneskets primære erkjennelsesform. Den danner grunnlaget for all kunnskap og vitenskap (Thornquist, 2003). Nåden & Braute, (1992) omtaler livsverden som *erfaringsverden* og *opplevelsesverden*. Livsverden er et fenomenologisk begrep. Informanters opplevelser av sine livssituasjoner inngår i det.

Menneskers erfarings- og meningsverden kommer til uttrykk på forskjellige vis, fordi ethvert menneske har sin subjektive livsverden. Ved analyse av menneskelig virksomhet som samtaler (for eksempel kvalitative samtaleintervjuer) kan man som forsker få tilgang til informanters livsverdener, hvilket er sammenfallende med mine forskningsinteresser. Å oppleve velvære har et rent subjektivt innhold. Ifølge Eriksson kan ikke begrepet operasjonaliseres i eksakte termer for å beskrive menneskets funksjonelle tilstand. Velvære må beskrives fenomenologisk ved at en fanger opp de opplevelser mennesket har av håp, mening, lyst, motivasjon og liknende uttrykk for følelsesmessige tilstander (menneskets livsverden) (Eriksson, 1984). Det er fenomenet selv som skal løftes frem, jeg måtte derfor vektlegge informantenes *beskrivelser*. I min studie tilstrebet jeg å få rike, brede beskrivelser av mestringsfenomener som informantene omtalte i sine livsverdener og som var relevante for mine problemstillinger.

I tillegg til at fenomenologien beskrives som en bevissthetsfilosofi, omtales den også ofte som erfaringsfilosofi. Mens positivismen og empirismen baserer seg på sansedata (det direkte observerbare) *uavhengig* av subjektet, er man i fenomenologien opptatt av hvordan fenomener fremtrer *for subjektet* (Thornquist, 2003). Hvordan skaper *aktive* mennesker sin verden og gjør sine erfaringer? Man vektlegger å beskrive og redegjøre for deres erfarings- og meningsverdener. Fenomenologene ønsker å forstå menneskelig handlinger og begivenheter ut fra aktørenes egne subjektive perspektiver. Fenomenologiens forståelse av mennesker som *aktive aktører* er sentral i min avhandling. Jeg ønsket å forstå sosialklienters mestring av hverdagen ved å få informasjon om deres livsverdener og få et blick inn i hva som gir livene deres *mening*. Ifølge Thornquist er en grunnleggende forutsetning for en fenomenologisk tenkemåte at det finnes flere forestillinger om virkeligheten. *Alle* er gyldige, fordi virkeligheten oppleves ulikt sett fra det enkelte menneskets ståsted. Det utvikles også felles forestillinger som deles av grupper i samfunnet. Disse utvikles og opprettholdes gjennom sosialisering- og læringsprosesser. Man får imidlertid aldri fullstendig tilgang til andre menneskers livsverdener.

Det forskerne får vite, tolkes av dem med deres *forforståelse*. Den består av erfaringer, hypoteser, faglig perspektiv, og av den teoretiske referanserammen som forskeren har (Malterud, 1996). Teoretisk referanseramme er de ”brillene” forskeren leser sitt materiale med og som hun identifiserer mønstre med. Forskernes forestillinger og språklige representasjoner (forskernes teoretiske posisjoner) vil påvirke hvordan empirien tolkes. Ifølge Malterud er det vanlig at teoretisk referanseramme utvikles underveis, i nært samspill med datainnsamling og analyse. Dette er et legitimt uttrykk for utvidet forståelse og erkjennelse i løpet av prosessen som hjelper forskeren til å forstå det hun ser og hører (Ibid.).

Alle mennesker har sin forforståelse eller bakgrunnskunnskap som de møter fenomener med. Ifølge Thornquist (2003) må mennesket akseptere at forståelse aldri er umiddelbar og forutsetningsløs. Forståelse relateres ikke bare til tekster, objekter og handlinger som skal forstås, men omfatter også den som forstår og fortolker (Thornquist, 2003). (Se mer om forforståelse nedenfor: Forskerens ståsted.)

Mennesket møter ikke verden uten en forhistorie med erfaringer, men man kan være sin forhistorie og kunnskap mer eller mindre bevisst. ”*Horisont (eller bakgrunn) er mengden av de oppfatninger og holdninger som vi har på et gitt tidspunkt, bevisste eller ubevisste, og som vi ikke har vår oppmerksomhet rettet mot*” (Føllesdal, Walløe & Elster, 1990, s. 51.) Livsverden er definert av menneskets *forståelseshorisont*. Begrepet omfatter våre samlede oppfatninger, erfaringer og forventninger. Det er så langt man i tid og rom er i stand til å se og

fortolke seg selv. Forståelse er et grunnleggende trekk ved mennesket: mennesket deltar i en verden av *mening*. Meningsfylte fenomener som handlinger, sosiale ordninger og verbale ytringer er kjennetegnet av å være *internt* forbundet med hverandre. Handlinger er knyttet til mål og mening. Mennesker velger hva de sier og gjør – innen visse rammer og forutsetninger. Forståelseshorisonten er predefinert i rammene som erfaringsverden setter, men den kan endres og skyves på, forstørres eller forminskes, med endrede erfaringer (Thornquist, 2003). Menneskenes forståelseshorisonter endrer seg i forhold til deres erfaringer i deres livsverdener. Konteksten både begrenser og gir muligheter til å tolke og forstå. For eksempel når en informant opplever en lengre stoffri periode, skyves (forstørres) hans forståelseshorisont utover i tid og rom. Han forestiller seg å få mer utdanning, få arbeid eller egen leilighet. Når han er i perioder preget av rusmiddelbruk, forminskes forståelseshorisonten i tid og rom. Informanten lever ”her og nå” i tid og er opptatt av å skaffe penger til neste dose og å få kjøpt den. Han investerer ikke i en ”lengre” fremtid, da det ikke er en del av hans forståelseshorisont. Innen sine erfaringsverdener leter menneskene etter svar på sine ønsker. De lager ideer om hvordan utfordringer kan mestres innenfor de erfaringsverdener de har. Profesjonelt sosialt arbeid er i denne forstand å bidra til å finne mulige løsninger på brukeres behov.

Jeg var interessert i å studere informantene i et prosessuelt perspektiv. Likevel valgte jeg et design med bare *ett* intervju. Kunnskap om fenomener er usikker og i endring. I kapittel 3 redegjør jeg for at *mestringsbevegelser* kan forstås som prosessuell tankevirksomhet og handlinger (Lazarus & Folkman, 1984). I intervjusamtalene utforsket jeg informantenes opplevelser av mestring både i forhold til deres fortid, nåtid og fremtid. Med en slik intervjuform fikk jeg til en viss grad kunnskap om informantenes opplevelser av sin mestring over tid. Hvordan endret deres erfaringer og opplevelser deres forståelseshorisonter? Hva skapte gunstige ”mestringsbevegelser” og ”kraftvendepunkter” (Se kapittel 7.) i deres livsverdener, slik de opplevde det? Dette var interessant ut i fra mitt forskningsmessige utgangspunkt. Det var sentralt å få kunnskap om hvordan virkeligheten opplevdes for dem jeg ønsket å bistå. Et element i dette var hvordan de erfarte å ha innflytelse på sine liv – som privatpersoner og som brukere av velferdsstatens tjenester. Jeg ønsket å få kunnskap om brukernes opplevelser av ressurser og muligheter for endringer. Sosialt arbeid har tradisjoner for å legge til rette for brukernes medvirkning, og ressursorienterte sosialarbeidere vektlegger tilnærminger med empowermentideologi (Payne, 1997; 2005; Saleybee, 2006). Som jeg redegjorde for i kapittel 1, varierer det i hvilken grad gode, faglige idealer a) praktiseres av profesjonelle og b) oppleves av brukere.

Det fantes ingen enkelt-teori jeg kunne anvende for å belyse de forskningsområder jeg var interessert i. Jeg måtte sette sammen en tilnærming med elementer fra ulike teorier og fag. Jeg vil derfor presentere de mest relevante elementene for å gjøre avhandlingens oppbygning lettere tilgjengelig for leseren. I prosessen med å utvikle avhandlingens teoretiske fundament har jeg benyttet en ”runddans” med pendling mellom teori og data (Wadel, 1990). Mine teoretiske perspektiv og begrep ble således gradvis meislet ut. Da jeg startet arbeidet med avhandlingen, hadde jeg forstillinger og ideer om teori jeg ville bruke. I analysefasen inntok jeg ulike perspektiver, hvor jeg forsøkte å la intervjuetekstene ”tale” til meg eller hvor jeg stilte analytiske spørsmål til teksten (Andenæs 1995). Jeg gjorde nye søk i litteraturen for å få mer nyansert informasjon om hva andre hadde skrevet om begreper og tema jeg konsentrerte meg om. De viktigste teoretiske bidragene har jeg hentet fra:

- teori om sosialt arbeid
- teori om mestring
- teori om (bruker-)medvirkning
- teori om mestringsressurser og sosiale nettverk

Jeg oppsummerer at avhandlingens hovedtema er individuelle opplevelser av hverdagsmestring. *Hverdag* forstås som livsverden og livssituasjoner. Med et fenomenologisk perspektiv blir mitt forskningsfokus dreiet mot mestringsfenomener som informantene beskriver som sentrale i sine beretninger. Mine viktigste teoretiske deltemaer er hvordan mennesket som medvirkende, mestrende aktør opplever:

- individuell mestring av sine (livs)situasjoner
- omgivelsenes (personer i uformelle og formelle nettverk) forekomst av ressurser og belastninger
- individuell mestring i interaksjoner med sine omgivelser (personer i uformelle og formelle nettverk).

Forskeren har med seg sin forhistorie i møtet med forskningsfeltet og er farget av egen kunnskap, livs- og yrkeserfaringer.

## 2.3 Forskerens ståsted

Med en fenomenologisk tilnærming og min personlige bakgrunn – hvordan kunne jeg forstå og tolke informantenes opplevelser, slik de var ”i seg selv” og ikke ”skapt i mitt bilde”?

Formålet med denne studien var å utforske og forstå sosialklienters opplevelser, av hvordan de mestret sine livssituasjoner. Et fenomenologisk perspektiv omfatter fokus på informantenes

livsverdener, åpenhet for informantenes opplevelser, legge vekt på presise beskrivelser, forsøke å sette egen forforståelse i parentes og søke etter invariante, vesentlige betydninger i beskrivelsene (Kvale, 2002, s. 49). Med kvalitative intervjuer hadde jeg fleksible muligheter til å beskrive sosialklienters daglige livsverdener. Ifølge Husserl skal man være sin forforståelse bevisst, slik at den skal kunne settes til side, først da kan informasjonen beskrives på en åpen og ikke forutbestemt måte (Alvesson & Sköldberg, 1994). Den fenomenologiske reduksjon beskrives som å "sette i parentes". Det er et forsøk på å sette "sunn fornuft" og kunnskap om fenomenene i parentes for å nå frem til en så fordomsfri beskrivelse av fenomenenes vesen som mulig. Gjennom hele forskningsprosessen har jeg tilstrebet å ha en kritisk, undrende holdning til hvordan min bakgrunn (at det var akkurat jeg som var forskeren) kunne prege mine forskningsmessige valg og fortolkninger av meninger med fenomener som ble beskrevet. Jeg forsøkte å være bevisst hvordan min erfaringsverden påvirket mine fortolkninger, og hvordan jeg forholdt meg til informantene i intervjusituasjonene. Det gjorde jeg også i forhold til tekster jeg skrev. Den fenomenologiske reduksjon innebærer ikke et absolutt fravær av forutsetninger, men snarere en kritisk analyse av egne forutsetninger (Kvale, 2002, s. 63).

Kritikere vil kunne hevde at forskere aldri kan være helt åpne og fordomsfrie, men det betyr ikke at de ikke skal tilstrebe det etter beste evne likevel. I analysen skriver jeg "Jeg forstår dette som....." eller "Jeg tolker dette som.....". Leseren kan misforstå denne fortolkende fenomenologien som et fritak fra metodisk stringens. Selv om informantenes livsverdener er fortolket av meg, fritas jeg ikke for metodiske krav og stringens. Jeg har valgt å uttrykke meg slik for å kunne skille tydelig mellom hva som er informantenes opplevelser og hva som er mine fortolkninger. På den annen side har jeg tilstrebet å være tro mot Husserl som hevder at man skal sette sin forforståelse til side, slik at informasjonen kan beskrives på en åpen og ikke forutbestemt måte. Forskningsprosessen er en dynamisk og bevegelig prosess. Thornquist (2003) refererer til Gadammers bruk av begrepet "*horisontsammensmeltning*", hvor målet er å utvide forskerens opprinnelige forståelse slik at den kan innlemme ("smelte sammen med") den annens i en videre horisont. "Den annen" kan forstås som informanten som samtalepartner i selve intervjuet eller som den transkriberte tekst som skal fortolkes etter intervjuet.

Jeg har utdanning innen sosialt arbeid og har mangeårig erfaring fra hjelpersiden. Min interesse for at sosialtjenesten skal yte sine brukere optimal service har jeg hatt i en årrekke både som sosionom, førstelektor og forsker (Eriksen, 1990; 1994; 1998; 2003 a og b; Eriksen & Nordstrand, 1995). Mitt 15 års forsknings- og utviklingsarbeid har gitt meg et nyansert,

men også distansert forhold til praksisfeltet. Det har økt min interesse for brukernes perspektiver. Hvordan opplever *brukerne* sine livssituasjoner i samspill med omgivelsene – inkludert sosialtjenesten? Min forkunnskap har styrket min forståelse for informantenes livssituasjoner, slik at jeg lettere kunne få tilgang til dem og lage et realistisk design for datainnsamling. Det gjorde også at jeg lettere kunne være sensitiv og nyansere, når jeg skulle utdype eller begrense mine tilnærminger i intervjusituasjonen. Informantene var ”ekspertene”, og jeg tilstrebet å la dem fritt få beskrive sine erfaringer uten å forstyrre med spørsmål og de forutantakelser disse måtte innebære (Kvale, 1997, s. 81). Informantene satte pris på at jeg ville lytte til det de hadde å fortelle. De ga uttrykk for at dette var uvant og at de følte seg verdsatt. Enkelte følte seg utrygge og ba om avklaring på om intervjusamtalene ville kunne få noen konsekvenser for dem som sosialklienter. Ved oppstarten av intervjusamtalene vektla jeg å informere om at jeg var ansatt som lærer og forsker ved Diakonhjemmet høyskole i Oslo og at jeg ikke hadde muligheter til å influere på sosialtjenestens ytelser. Etter evne tilpasset jeg meg informantenes språk og klesdrakt ved å snakke og kle meg uformelt. Jeg forsøkte å holde min forforståelse i sjakk ved å ordlegge meg slik at jeg ikke la normative føringer for hva informantene kunne oppfatte var ”riktig” å svare. Hvis jeg hadde uttrykt meg med en sosialarbeiderterminologi, kunne de ha definert meg som sosialarbeider. Da ville de ha snakket med meg innenfor den plass sosialarbeidere har innen deres egen forståelseshorisont. Jeg blir selv en del av deres livsverden og er med på å endre den. Hvis jeg fremstår som en annerledes sosialarbeider i forhold til deres erfaringer, endrer jeg hvordan sosialarbeidere fortolkes. Dette er tilnærmingens fortrinn og på samme tid dens ulempe.

Ifølge Padgett påvirkes sosialt konstruert mening av kjønn, klasse, alder og kultur. Disse faktorene kan ha økt informantenes aksept og forståelse av intervjuet. Min tilpasning vil uansett ha fordeler og ulemper ved seg i møtene med de enkelte informantene, fordi mennesker er forskjellige og ytre forhold kan variere (Padgett, 1998, s. 48). Det var en særlig utfordring for meg som mangeårig sosialarbeider å være bevisst min forforståelse.

## 2.4 Forskeren som gruvearbeider og som reisende

Det finnes ulike syn på forskerposisjoner og hvordan kunnskap dannes. Kvale (1997, s. 19) har to metaforer for hvordan kunnskap kan forstås som skjult metall (verdifulle gullkorn = fakta, opplevelser eller meninger) som forskeren skal avdekke. *Gruvearbeideren* skal grave frem gullet som ligger gjemt i fjellet, og henspiller på positivisten som søker etter objektive fakta som kan finnes og systematiseres. Den *reisende* henspiller på fenomenologen som leter

etter kunnskap skjult i informantenes subjektive opplevelser og meninger. Informantenes fortellinger bearbejdes og presenteres gjennom den reisendes tolkninger. Det var denne siste formen for kunnskapsdanning jeg var opptatt av. Jeg ønsket å innhente beskrivelser om informantenes livsverdener og hvordan de mestret disse, for så å fortolke meninger med de sosiale fenomenene de hadde beskrevet. Forskningsprosessen ble en stadig pågående runddans mellom metode, empiri og teori. Metodiske grep ble justert i forhold til innhenting av empiri, og analytiske perspektiv utviklet seg i forhold til nye oppdagelser i empirien og gjennomgang av relevant teori (Wadel, 1991, s. 130). Utfordringer i analysen var å skape *struktur* i et stort materiale uten å miste empiriens rikdom og kompleksitet. Jeg var også opptatt av å forstå og fortolke informantenes *mening*, slik den ble fortalt med deres stemmer.

## 2.5 Gi informantene en stemme og medvirkning

På bakgrunn av mine erfaringer hadde jeg en antakelse om at sosialklienter til tross for en ofte vanskelig livssituasjon, hadde sosialklienter både styrker og ressurser til å mestre sine livssituasjoner. Jeg ville bidra til å la deres stemmer bli hørt, slik at kunnskapen jeg fant kunne bli mer eksplisitt for allmennheten. En slik forskningsposisjon la føringer for mitt metodevalg. Jeg ønsket å få kunnskap om sosialklienters liv sett ut i fra deres opplevelser. Sosialklienter har særskilte erfaringer og kunnskap. Dette ville jeg lære mer om. Hvordan var det mulig å gjøre en del av deres (tause) kunnskap mer eksplisitt? Det fordret metodisk fleksibilitet og dynamikk, - samt en fysisk og psykisk nærhet til informantene. Ved å velge kvalitative intervjuer med en åpen tilnærming ville jeg la informantene få medvirkning gjennom å lage intervjuene som *samtaler*. Informantene ville i større grad være førende i forhold til hva som ble form og innhold i intervjuene. Hva var det som var særlig meningsfullt for dem å mestre og hvordan? Med en slik informantrolle ville jeg som forsker oppnå mitt ønske om å bli ”tredd inn i” deres livsverdener, - uten å miste av syne at det fortsatt var et asymmetrisk maktforhold mellom oss. I den grad det var mulig, var mitt mål å forstå brukernes opplevelser av sine livsverdener ved å beskrive deres situasjoner, tanker, følelser og handlinger og å gi et portrett av informantenes liv og stemmer (Charmaz, 1995, s. 30). Sosialtjenesten har byråkratiske trekk (Weber, 1975), hvilket kan medføre at ansatte aktører kan oppleves regelorienterte og kontrollerende av brukerne. Alle informantene var avhengige av økonomisk sosialhjelp. Disse faktorene kunne forsterke brukernes opplevelser av ulikevekt i maktfordelingen mellom dem og meg. Jeg vektla derfor å tydeliggjøre mitt mandat og rolle som forsker som kom ”utenfra” til forskjell fra ansatte saksbehandlere som kom ”innenfra”.



Jeg informerte brukerne om at det de sa i våre intervjusamtaler, ikke ville innvirke på deres søknader om sosialhjelp eller deres ulike rehabiliteringsopplegg.

## 2.6 Tilgang til og utvalg av informanter

I denne delen fokuserer jeg på min fremgangsmåte for å få rekruttert informanter.

Prosjektbeskrivelsen ble sendt til Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD). Jeg innhentet informasjon om hvordan jeg skulle ivareta meldeplikten og behandle studiens personopplysninger. Det var ønskelig at informantene i utvalget skulle gi variasjon og mangfold, slik at mestring og (bruker)medvirkning som fenomener kunne bli belyst på rikholdige måter. Både bredden og kompleksiteten i dette landskapet skulle dekkes i de innsamlede data. Flertydighet i materialet ville gi et rikere bilde å tolke ut i fra, hvilket ville øke validiteten i mine tolkninger. Jeg tok kontakt med to middels store sosialtjenester på Østlandet. Jeg valgte to kontorer for å sikre informanttilgangen. De to sosiallederne var positive og fungerte som døråpnere. Begge institusjonene meddelte meg ganske raskt at de var interesserte i å være med.

Utvalgskriteriene var at informantene var aktive sosialhjelpsmottakere og hadde hatt økonomisk sosialhjelp minimum 6 måneder det siste kalenderåret (SSB bruker denne stønadsperioden som definisjon på "langtids sosialklienter"). Dette sikret stor variasjonsbredde i erfaringer med velferdstjenester, samt at alle informantene hadde et minimum av sosialklienterfaringer som livsverdenbeskrivelser kunne hentes fra. Alle sosialklienter som oppfylte utvalgskriteriene og som var innom de to sosialtjenestene i intervjuperioden, fikk utdelt et informasjonsskriv (Se vedlegg 2).

For å motivere dem var det viktig at de fikk informasjon om hva formålet med studien var, hva deres rolle i intervjuet var, hvor lang tid det ville ta og at de fikk kr 100 til dekning av utgifter (reise til/fra sosialtjenesten). Informantene hadde en stram økonomi, slik at pengene ville ha en betydning selv om det ikke var mye. Symbolsk ville noen kunne oppleve honoreringen som en verdsettelse av deres bidrag. Noen av dem sa at de ønsket å delta med tanke på at de ville gi et bidrag til å bedre kvaliteten på tilbud fra sosialtjenesten. Dette håpet de ville kunne hjelpe andre sosialklienter.

En annen mulig tilnærming i denne studien kunne vært feltarbeid, hvor jeg utforsket og lærte av informantene i deres eget miljø. Det kunne blitt problematisk å finne dem og å få dem i tale. Noen ville kunne oppleve det som invaderende, hvis det var jeg som forsøkte å kontakte dem og ikke en mellommann. Rekrutteringen kunne blitt tidkrevende.

Jeg kunne ha valgt å intervju dem hjemme, men en del av dem hadde ikke egen bolig. Det kunne ha begrenset tilfanget på informanter og ikke gitt rikere informasjon. Hvis jeg hadde valgt å sende brev og innkalle til stadig nye avtaler, ville rekrutteringen høyst sannsynlig ha strukket seg over mye lengre tid. Jeg la opp til et design hvor jeg vurderte sannsynligheten for å få informantene i tale som realistisk. For noen sosialklienter kan livssituasjonen være ustrukturert, hvilket kan gjøre det vanskelig for dem å møte til avtaler. Seks informanter kom til avtalt tid for intervju, mens resten ble rekruttert ved at de kom til intervjuet samme dag som de var spurt om å delta. Jeg fikk låne et kontor nær sosialtjenestens ekspedisjon til intervjuing, slik at jeg sikret at jeg skulle få tak i informanter. Jeg forsøkte å forebygge at informantene skulle bli påvirket av at intervjuene fant sted på sosialtjenestens arena. Når jeg presenterte studien for informantene, informerte jeg dem bevisst om skillet mellom sosialtjenesten og meg i en rolle som forsker. Mitt valg av intervjusted begrenset bruk av ressurser og perioden for informantrekruttering, samt sikret at jeg fikk informasjon om deres hverdagsmestring som sosialklient. Å leve som sosialklient er ofte tabubelagt (Solheim, 2001), slik at det kunne ha vært vanskeligere å få informasjon om dette i en annen setting. Jeg var avhengig av å få informanter som ville fortelle om fenomenet mestring som sosialklient og la til rette for det ved å være tilgjengelig når brukerne oppsøkte sosialtjenesten.

Rekrutteringen av informanter gikk svært greit, og intervjuingen var gjort i løpet av en snau måned. Designet for å få målgruppen i tale syntes å være realistisk. Brukerne som stilte opp som informanter viste glede over å bli spurt og over at noen var interessert i å lytte til deres meninger. De ønsket mer medvirkning i egne livssituasjoner. Et par av informantene satte pris på å få kr 100, for de var ”blakke” og sultne. Venner hadde fortalt enkelte av informantene at de kunne få kr 100 for å la seg intervju. Rekrutteringen hadde derfor islett av ”*convenience sampling*” (informantene rekrutteres ut i fra tilgjengelighet) og ”*snowball sampling*” (informantene rekrutteres ved informasjon fra det uformelle nettverket) (Padgett, 1998, s. 51). Totalt ble 23 informanter rekruttert. Dette ga et omfattende og rikholdig materiale som det tok lang tid å analysere. Det var også en begrensing i tid og ressurser man hadde til rådighet (Kvale 2002, s. 109). Informantene skulle ikke være representative i forhold til en populasjon, men fungere som kunnskapsprodusenter. De hadde alle erfaringer fra hverdagsmestring som sosialklienter. Elementer i kunnskapen som ble utviklet vil kunne ha gyldighet og være overførbart til andre sosialklienters livssituasjoner. To informanter hadde innvandrerbakgrunn og ble fjernet fra materialet. På grunn av språkproblemer hadde intervjuene for dårlig kvalitet. Totalt bygger avhandlingen på samtaleintervjuer med 21 informanter.

Metning (”*saturation*”) brukt i sammenheng med teoretisk utvalg refererer til prosessen hvor ytterligere data ikke vil tilføre mer til de kategoriene som er utviklet og undersøkt. Man har nådd et metningsnivå. Denne prosessen gjør kvalitativ forskning systematisk (Minichiello, Aroni, Timewell & Alexander, 1999). Vurderinger av oppnådd metningsnivå skal knyttes til teorien som er under utvikling og ikke til hvor mange informanter som ble rekruttert. Jeg hadde ikke foretatt så mye analyse at jeg kunne gjøre en endelig vurdering av det da. Det ble rekruttert nye informanter inntil intervjuenes innhold ble mye gjentakelser av det andre allerede hadde sagt. De siste intervjuene tilførte lite ny kunnskap.

## **2.7 Dataproduksjon og søking etter ”skjulte gullkorn” inntil teoretisk metning**

Analytisk induksjon gjorde det nødvendig å analysere data fortløpende – om og om igjen. Mens intervjuingen pågikk foretok jeg kun enkle, grove analyser. Hovedanalysen gjorde jeg etterpå. Grunnlaget for den var transkripsjoner fra 21 samtaleintervjuer. Jeg så ikke hvor mett de enkelte begrepene var før etter at jeg hadde gjort hovedanalysen. Jeg hadde samme hovedproblemstilling og delproblemstillinger under hele arbeidet med avhandlingen (Se kapittel 1). Jeg utviklet flere forskningsspørsmål under analysearbeidet (Se resultatkapittel 4, 5, 6, 7, 8 og 9.) Hvilke begrep og hva som var sentralt i empirien (”skjulte gullkorn” i følge Kvale, 1997), vurderte jeg underveis etter hvert som teorigrunnlaget ble mer presisert. Det var et stort materiale. Jeg forsøkte ”å la teksten tale til meg” for å oppdage informantenes sentrale opplevelser av mestring og medvirkning. Jeg lette systematisk etter kontraster og stilte analytiske spørsmål til teksten (de transkriberte intervjuene), inntil jeg så relevante begrep utkrySTALLISERE seg (Glaser & Strauss, 1967). Metning er oppnådd, når forskeren føler hun har nådd ”*an adequate level of explanation*” (Minichiello et al. 1999). Jeg forsøkte å innhente beskrivelser av opplevelser og meninger som kunne representere gitte fenomener for å belyse problemstillingen min. Med en slik utvalgsstrategi kunne jeg studere bredden i fenomenenes meninger heller enn å kartlegge fordelinger og frekvenser (Troost, 1986).

Mine analyser ville blitt validert ved at andre forskere hadde analysert den transkriberte teksten. Hvis flere forskere var enige i mine tolkninger, jo rimeligere ville de være (Nåden & Braute, 1992). Det ville vært en korreksjon til hvordan min forforståelse og mine forskningsinteresser kan ha innvirket på mine tolkninger. Imidlertid betyr det ikke at en tolkning er valid og en annen ikke. Ifølge Minichiello et al. (1999, s. 34) er det kanskje bedre

*"to speak about degrees of "goodness" for explanations, rather than the extremes of acceptable or unacceptable, which is what a term like valid implies."* Kvale (1984, s. 58) hevder at meningen en leser finner i en tekst, er avhengig av spørsmålet som blir stillet til teksten. Når flere lesere kommer frem til ulike tolkninger behøver det ikke være det samme som subjektiv vilkårlig tolkning, men like gjerne at det blir stillet ulike spørsmål til teksten. Leserne har "ulike briller" på. Ut fra ressursmessige hensyn valgte jeg å ikke la andre forskere tolke empirien. Jeg forsøkte å være min erfaringsverden bevisst, slik at jeg kunne se hvor mye den preget mine analyser og teksten jeg skrev.

## 2.8 Etiske refleksjoner

Det var en utfordring å få informert om prosjektet på en slik måte at eventuelle informanter kunne føle seg frie til å delta. Dette anså jeg å være særlig viktig for sosialklienter, da de kunne ha en forestilling om at behandlingen av deres søknad om sosialhjelp kunne bli påvirket av om de deltok eller ikke. Hvis jeg tok direkte kontakt med sosialklienter, ville det kunne legge et utilbørlig, uetisk press på dem (NESH, 1999). Jeg valgte derfor å gå via en tredjeperson i ekspedisjonene på de to sosialtjenestenes venteværelser. I informasjonsbrevet (vedlegg 2) la jeg til rette for å praktisere *informert samtykke* (Padgett, 1998, s. 35). Det innebærer at informanten skal informeres om at deltakelse i studien er frivillig. Deltakelsen skal være basert på at informanten er orientert om hvilke farer og gevinster som en slik deltakelse kan medføre (Jacobsen 2005, s. 46-47). De fikk kjennskap til forskerens taushetsplikt og at sosialtjenesten ikke fikk informasjon om hvem som deltok og ikke.

Anbefalte løsninger på dette forskningsfeltet kunne være problematiske. Datatilsynet ønsket at man kun skulle purre informanter en gang (for eksempel ved å sende brev). Dette kunne ha medført at det ville gått med mye tid til å rekruttere informanter. Jeg mente det var etisk forsvarlig å spørre dem en ekstra gang, når de stakk innom ekspedisjonen også – altså en muntlig og en skriftlig purring. Fordi noen av brukerne ikke hadde fast bopel med postkasse, kunne de oppleve det som gunstig med en muntlig påminnelse. Majoriteten av informantene valgte å gjøre intervjuet samme dag de ble spurt eller møtte til avtale, så det var kun tre informanter det ble aktuelt å purre.

Bruk av fiktive navn økte anonymiseringen av informantene, men de vil likevel kunne kjenne seg igjen i det de har sagt ulike steder i avhandlingen. Når jeg lot informantene få uttrykke seg i mine presentasjoner (kapitlene 4, 5, 6, 7, 8 og 9), refererte jeg fra flere informanter. Med dette sikret jeg å få frem empiriens mangfold og variasjon, samtidig som

jeg sto friere til å finne de mest illustrerende opplevelsene deres ("gullkornene"). Jeg håper at informantenes opplevelser presenteres rikholdig og variert uten for sterke føringer av mine fortolkninger.

## 2.9 Datainnsamling

### 2.9.1 Hvorfor halvstrukturert, kvalitativt intervju?

Da dette var en eksplorerende studie, valgte jeg halvstrukturerte intervjuer. Jeg hadde et ønske om å komme så nær informantenes livsverdener som mulig, for å forstå forskningsfeltet og utvikle teori om det. Det er en del av alle menneskers livsform å snakke. Jeg ønsket å lage intervju*samtaler*, slik at jeg kunne dempe informantenes assosiasjoner til opplevelser av forhørskommunikasjon og kontrollfunksjoner. I halvstrukturerte intervjuer stiller forskeren ofte åpne spørsmål, men har samtidig en klar målsetting for intervjuet. Som grunnlag for samtalene laget jeg en liste med temaer. Temaene var viktig å få dekket, slik at studiens problemstilling ble belyst. Rekkefølgen på temaene var irrelevant. Jeg lagde flere spørsmål til hvert tema (Vedlegg 1). Det varierte i hvilken grad temaer og spørsmål ble belyst i det enkelte intervju. Denne intervjuformen ga informantene frihet til å fortelle sine historier med egne ord, hvilket samsvarte godt med et fenomenologisk perspektiv. Temaet for det kvalitative forskningsintervjuet er den intervjuedes hverdagslige livsverden, samt hans eller hennes eget forhold til den (Kvale, 1997). Det virket som spørsmålene mine stimulerte informantene til å fortelle. Som tidligere nevnt markerte jeg at jeg hadde en annen rolle enn ansatte i velferdstjenestene. Samtaleformen var kjent for informantene og var noe de mestret ut i fra sosial omgang med sine nettverk. Det var imidlertid jeg som definerte intervjusituasjonen, presenterte samtaletemaene og styrte intervjuene gjennom å stille spørsmål (Kvale, 1997, s. 74). For å få et rikere bilde av informantenes livssituasjoner kunne det også ha vært interessant å intervju ulike representanter fra deres nettverk. Ut i fra de ressursene som jeg hadde til rådighet fant jeg det nødvendig å avgrense meg til kun å intervju sosialklienter. Det var primært deres mestring og innflytelse jeg var interessert i å få mer kunnskap om.

### 2.9.2 Gjennomføring av samtaleintervjuene

For å øke dataenes pålitelighet var organiseringen av intervjuene så like som mulig. Alle intervjuer ble gjennomført av meg og på det samme kontoret i hver av de to sosialtjenestene. Mens intervjuingen pågikk, brukte jeg min kunnskap og intuisjon til å reflektere over metodiske tilnærminger der og da, i stedet for å innføre en rekke generelle rutiner. Metodevalgene mine baserte jeg på kunnskap jeg hadde om studiens tema fra før og om

kvalitativ forskning (Kvale, 1997, s. 92). I stedet for å standardisere intervjuformen brukte jeg heller et idegrunnlag for å få tak i konkrete handlinger og opplevelser. Jeg forsøkte å få kunnskap om deres mestring gjennom døgnet, hverdager og helger, ulike aktiviteter, arenaer og hvem de var sammen med. Hva var de sentrale utfordringene i livet, hvordan ble de mestret og hvordan opplevde de egen innflytelse på dette landskapet? Hva var særlig meningsfullt? Det var lettere for informantene å berette om sine problemer og deres utvikling enn å fortelle om egen mestring. Mange likte imidlertid å meddele seg om perioder i livet hvor de hadde hatt det godt. For flere var dette, da de var unge. De likte også å snakke om sine drømmer for fremtiden. Intervjuformen ga informantene frihet til å utdype temaer. De berettet mer om opplevd diskriminering og liten tro på seg selv enn jeg på forhånd hadde tenkt. (Se vedlegg 3: Tre faser i samtaleintervjuene beskrives: innlednings-, arbeids- og avslutningsfasen.)

Intervjuene ble tatt opp på lydbånd. De ble fortløpende skrevet ut av meg. Alle informantene fikk fiktive navn i forbindelse med transkripsjonen. Jeg noterte også refleksjoner ("*memos*") som jeg gjorde underveis. I de seneste intervjuene fokuserte jeg mer på å teste ut ulike forbindelsesledd mellom temaer for å vurdere antakelsenes validitet. I begynnelsen av datainnsamlingen og under hele analysen var jeg opptatt av å oppdage begreper og utvikle nye antakelser (Minichiello et al. 1999, s. 251).

### **2.9.3 Ulike mål med den profesjonelle samtalen og forskningsintervjuet**

Målet med en profesjonell samtale er at hjelpsøker skal få hjelp til et eller annet, og som oftest er det hjelpsøker som har bedt om samtalen. Når det gjelder et forskningsintervju, har informanten ikke bedt om samtalen. Personen har samtykket til intervjuet fordi han er blitt spurt av forskeren. Informanten deler frivillig av sin private verden og forteller om egne opplevelser og synspunkter. Flere av informantene mine sa at de syntes det var hyggelig at de kunne hjelpe meg ved å la seg intervju. Det er mulig at intervjuene kan ha medført at informantene fikk mer innsikt i enkelte deler av sine liv. Dette er i tilfelle et utilsiktet resultat av den gode kontakten som oppsto og ikke noe som ligger i avtalen som blir inngått ved begynnelsen av intervjuet. Hvis man presser innsikter på en person ved å overskride hans ønsker og grenser for å meddele seg, bestemmer intervjueren *for* informanten og forskeren står i fare for å begå overgrep (Fog, 1994, s. 205). Enkelte informanter var påvirket av rusmidler under intervjuene. Noen kunne bli rastløse eller søvnige. Dette løste vi ved å ta pauser eller hente kaffe.

### 2.9.4 Respektere grenser

Av og til var det ikke samsvar mellom det informantene sa høyt og det nonverbale uttrykket deres. En informant sa for eksempel at det vi snakket om var helt greit for ham, men han hadde tårer i øynene og uklar stemme. Det forekom også at informanter uttrykte seg slik at jeg ikke var sikker på om jeg forsto det de mente å si. Jeg måtte derfor gjøre analyser underveis, og jeg valgte enten å ignorere slike faktorer, satte navn på dem eller stilte oppfølgingsspørsmål. På den ene siden var det viktig å fortolke informanten slik han ville bli oppfattet. På den annen side kunne for sterkt engasjement for å få dekke sentrale tema i studien føre til opplevelser av dominans eller overgrep (Fog, 1994, s. 211).

### 2.9.5 Studiens begrensinger

Denne studien gir innsikt i hvordan langtids sosialklienter opplever en del fenomeners betydning for deres hverdagsmestring. Resultatene kan ikke generaliseres ved å belyse hvordan disse fenomenene fordeler seg i en populasjon. Jeg har utforsket hvordan det oppleves å være i ulike livssituasjoner. Kunnskap om slike fenomen kan sannsynligvis overføres til andre i liknende livssituasjoner (Fook, 2002, s. 125). Min forskning er et lite bidrag med en liten informantgruppe, men mine funn kan være med på å gi noen nyttige innspill til å videreutvikle kunnskap om langtids sosialklienters mestring og (bruker)medvirkning.

Studiens empiri og analyser viser at ”langtids sosialklienter” er en svært heterogen gruppe. Det kan derfor problematiseres hvor formålstjenlig denne gruppebetegnelsen er. SSB har regnet ut at gjennomsnittlig stønadperiode for økonomisk sosialhjelp i et kalenderår er 6 måneder. Langtids sosialklienter har stønadperioder fra 6 måneder til flere år. Fordelen med denne definisjonen er at den er universell på landsbasis. I kvalitative studier kan det være gunstig å omtale dem i en mer variert språkdrakt og med begreper som gir flere illustrerende kjennetegn. Betegnelsen ”langtids” er relativt smal og kan oppleves belastende.

Studiens empiri er kun basert på ett samtaleintervju med hver enkelt informant. Det gir kunnskap om akkurat det tidspunktet i deres liv. For å belyse problemstillingene mine kunne det vært interessant å følge informantenes hverdagsmestring over lengre tid. Ressursene jeg hadde tilgjengelig for å gjennomføre denne studien satte begrensninger for hvor mange intervjuer jeg kunne utføre. Da jeg foretok intervjusamtalen ba jeg imidlertid informantene om å reflektere over deres hverdagsmestring i forhold til deres fortid og fremtid. Med en slik innfallsvinkel fikk jeg kunnskap om enkelte deler av deres livsverdener i et noe lengre tidsperspektiv.

Til å være en kvalitativ undersøkelse vil enkelte kunne hevde at jeg hadde mange informanter. Det var totalt 21 informanter med i studien. I forhold til at det er store variasjoner mellom sosialklienters livssituasjoner, var dette et lite utsnitt.

Jeg intervjuet brukere og supplerte ikke med intervjuer med for eksempel pårørende eller profesjonelle i hjelpesystemene. I denne studien avgrenset jeg meg til brukernes opplevelser, da jeg ønsket å la deres stemmer bli hørt. Det er en styrke at jeg har vært dette bevisst og har tilstrebet å ha både en nærhet og en distanse til empirien. Dette er mitt bidrag og andre kan supplere med andre perspektiver. Jeg har fokusert på langtids sosialklienters opplevelser av mestring i et (bruker)medvirkningsperspektiv. Studiens materiale kan utnyttes i utvikling av kunnskap om hvordan langtids sosialklienter medvirker i egne liv.

I min pendling mellom teori, empiri, metode og analyse har jeg benyttet andre forskeres arbeider, men med selve studien har jeg jobbet mye alene. Hvis man jobber i en forskergruppe, kan man jobbe med bredere analyser. (Se triangulering i kvalitativ forskning i punkt 10.4.) Min studie kan være nyttig for å få mer fokus på mestring og (bruker)medvirkning for denne brukergruppen. Annen type forskning kan også være nyttig. Dette er en begynnelse.

### 2.9.6 Kjennetegn ved informantene

Det var totalt 21 informanter, hvorav 9 kvinner og 12 menn. Aldersspredningen var fra 18 til 60 år. Det ble rekruttert 12 informanter fra den ene kommunen og 9 fra den andre kommunen. Perioden som sosialklient varierte fra 9 måneder til 23 år. Når det gjelder utdanning, hadde 5 fullført ungdomsskolen, mens 3 hadde avbrutt utdanningen i 9. klasse. 10 hadde et eller to kurs på videregående skole. Flere av disse 10 hadde to grunnkurs. 3 hadde yrkesutdanning. Ingen hadde fullført videregående skole eller utdanning fra høyskole eller universitet. Spredningen i brukernes alder, sivile status og totale antall år som sosialklienter ses i tabellene 1, 2 og 3 nedenfor.

**Tabell 2.1. Brukernes alder**

Alder	18 - 25 år	26 - 35 år	36 – 45 år	46 år - >	Sum
	5	6	6	4	21

**Tabell 2.2. Brukernes sivile status**

Sivil status	Enslig	Samboer	Gift	Skilt	Enke/mann	Sum
	11	2	4	3	1	21



**Tabell 2.3. Brukernes totale antall år som sosialklienter**

Antall år	< - 2	3 - 6	7 - 10	11 - 15	16 - >	Sum
	5	6	2	5	3	21

Jeg oppsummerer at det inngikk 21 informanter i studien. På bakgrunn av beskrivelser av metodisk tilnærming og organisering kan en vurdere studiens pålitelighet og gyldighet i forhold til dens problemstilling og formål. De ulike brukerne representerer bredde og kompleksitet i hvordan de influerer på og mestrer sine livssituasjoner. Analysene som er gjort i avhandlingen, tar utgangspunkt i informantenes beskrivelser av episoder og situasjoner fra deres livsverdener. Det er fokusert på spesifikke og generelle mønstre for mestring av livssituasjoner og ulike mestringsprosesser heller enn å beskrive en og en informant.

## 2.10 Analyse

### 2.10.1 Innledning

Den største utfordringen jeg sto overfor i analysearbeidet var hvordan jeg skulle kombinere et fenomenologisk utgangspunkt med en systematisk analyse. Hvordan skulle jeg få skapt orden og oversikt i et stort, kaotisk materiale og samtidig ivareta empiriens mangfold og rikdom? Patton (2002, s. 132) har formulert et sentralt spørsmål med et fenomenologisk perspektiv slik: *What is the meaning, structure and essence of the lived experience of this phenomenon for this person or group of people?* Jeg ville forstå hvordan informantene opplevde egen mestring av sine livsverdener. Hvordan opplevde de at omgivelsene hemmet eller fremmet deres mestring? Hvilke fenomener var de mest relevante å utforske i dette landskapet? I analysen beveget jeg meg i et spenningsfelt hvor jeg forsøkte å ivareta flere mål. På den ene siden tilstrebet jeg systematisk å finne empiriens *essensielle mening og opplevelser* ("gullkorn") - ut i fra hva informantene faktisk sa. På den annen side forsøkte jeg bevisst å legge egen *forforståelse* til side og samtidig bruke min kompetanse for å få frem informantenes stemmer best mulig – ut i fra hva de faktisk sa. Min forståelseshorisont flyttet seg stadig, mens analysearbeidet pågikk.

### 2.10.2 Forskerens perspektiv og "runddans" mellom metode, empiri og teori

Både under intervjuingen, tolkningen og skrivingen av denne avhandlingen ble de innsamlede dataene analysert parallelt med at jeg søkte etter relevant teori. Målet med analysen var å finne mening i den innsamlede informasjonen. Hvordan opplevde informantene sin mestring

og medvirkning i hverdagen? Det var ikke enkelt å finne teori jeg kunne anvende, da det meste jeg fant, var orientert mot personlighet/-trekk og hvordan det kunne innvirke på mestring. Med et fenomenologisk ståsted hadde jeg valgt et "innenfra" perspektiv og tok derfor systematisk utgangspunkt i brukerens subjektive virkelighet. Hver informants livsverden var en sann virkelighet. Mening og språk blir skapt i mennesket. Språket er vår måte å forholde oss til livsverden på. Mine mestringsorienterte perspektiv i analysen var henholdsvis et individperspektiv, et omgivelsesperspektiv og et interaksjonistisk perspektiv og (Shulman, 1999). Individperspektivet var informantenes opplevelse av egen mestring. Omgivelsesperspektivet var informantenes opplevelser i forhold til personer i sine uformelle og formelle nettverk (opplevde ressurser og belastninger). Interaksjonsperspektivet var informantenes opplevelse av egen påvirkning på omgivelsene og omgivelsenes påvirkning på dem. Med utgangspunkt i informantens subjektive opplevelser, fokuserte jeg på følgende spørsmål:

- Hvordan opplevde informanten egen mestring og innflytelse på hverdagen?
- Hvordan opplevde de sine omgivelser i forhold til egen mestring?

I analysen måtte dilemmaer mellom valg av ulike perspektiv stadig gjøres. Med et individperspektiv ønsket jeg å forstå informantens opplevelser av å være et mestrende individ i ulike hverdagskontekster. Med et interaksjonistisk perspektiv ønsket jeg å forstå informantenes opplevelser av interaksjoner med omgivelsene. Mestring ble forstått som endringsbevegelser i informantens ønskede retning. Jeg opplevde det som et dilemma hvorvidt jeg skulle inkludere illegal virksomhet som mestring. Dette er aktiviteter som enkelte informanter gjør for å mestre sine livssituasjoner. I visse situasjoner kan det dreie seg om kamper for å overleve. Ut i fra storsamfunnets perspektiv bryter de Norges lover. Politi og rettsvesen er ansvarlige for å følge opp konsekvenser av lovbrudd. Som forsker valgte jeg å forstå all informantvirksomhet som mestring, fordi jeg hadde valgt et fenomenologisk perspektiv. Informantenes opplevelser både innenfor og utenfor samfunnets "grenser" kunne bidra til kunnskap om deres mestring av hverdagen. Hvordan opplevde informantene seg som medvirkende aktører i sine liv? Hvordan tenkte, følte eller handlet informantene for å mestre sine utfordringer? Hva i omgivelsene opplevde de at hemmet eller fremmet deres mestring? Etter hvert som analysen utviklet seg, ønsket jeg også å forstå hvordan de lærte av egen mestring. Data analysen er en systematisk prosess hvor forskeren organiserer og re-organiserer informasjonen for å lete etter tolkningsideer (Minichiello et al. 1999). Å analysere data i kvalitativ forskning er en komplisert prosess som tester forskerens evne til å tenke begrepsmessig og til å bruke sine kreative evner. Prosessen er induktiv, hvor man beveger seg

fra de spesifiserte rådataene til det generelle og det tematiske (Padgett, 1998). Dataene skal konseptualiseres til teori. Hvordan kan rådata (informantsitater) transformeres til meningsfulle data som kan bidra til kunnskap?

Jeg jobbet lenge med å forstå empirien og søkte etter begreper jeg kunne bruke ved ”å la teksten tale til meg”. Gradvis utkrystalliserte det seg anvendelige begreper. Jeg fant enkelte deler av Antonovskys (2000) teorier om mestring som samsvarte med begreper jeg hadde utviklet. Særlig hans begrep om opplevelse av sammenheng (*”sense of coherence”*) var nyttig. Jeg prøvde det ut på empirien og fant sitater i empirien som handlet om Antonovskys antakelser. Etter en del prøving og feiling så jeg at jeg kunne bygge videre på begrepet hans.

For at dataene skal bli meningsfulle å analysere, må forskeren identifisere generelle temaer og antakelser som binder materialet sammen. Dette danner grunnlaget for analysen av informantenes opplevelser og for en vitenskapelig fortolkning (Minichiello et al. 1999). Kjernen i analyse av kvalitative data er prosessene hvor forskeren tilstreber å identifisere temaer fra intervjuene. Det er gjennom slike prosesser ”skjulte” enkeltdeler av informasjon kan bli satt sammen til et ”synlig” hele som analytisk sett er mer enn summen av dets deler (Miles & Huberman, 1994). Jeg konstruerte gradvis to analytiske modeller:

1. mestringsmodellen (Se kapittel 3)

2. samspillsmodellen (Se kapittel 7).

Her har forskeren stor påvirkningskraft og jeg redegjør for hvordan jeg gikk frem avslutningsvis i dette kapittelet. Flere avgrensinger av analysen var nødvendige og mye datamateriale måtte dessverre utelates. Etter alle gjennomgangene av empirien på kryss og tvers, håper jeg at jeg likevel fikk med meg essensen av informantenes meninger.

### **2.10.3 Pendling mellom nærhet og distanse til empirien**

Jeg var preget av min forhistorie og forforståelse. Strauss & Corbin (1998, s. 47) fremhever at det er viktig at forskeren utvikler sin sensitivitet for mening i empirien. Ved at forskeren systematisk og bevisst bruker hva hun selv har med seg i analysen, blir hun mer sensitiv for mening uten å ”presse” (*”forcing”*) forklaringene og forståelsene sine om data (Glaser, 1992). Før jeg startet med analysen skrev jeg derfor ned egen forforståelse og antakelser om hva jeg trodde jeg ville finne i empirien. Jeg kunne således sjekke min forforståelse underveis og lettere skille mine egne meninger fra informantenes. I analyseprosessene forsøkte jeg bevisst å distansere meg fra dette for å øke nærheten til data. Jeg pendlet mellom å være åpen for hva dataene formidlet og samtidig være bevisst mine egne forforståelser. Jeg analyserte informantenes opplevelser med ulike perspektiv med tanke på å øke sannsynligheten for at

andre forskere skulle kunne komme frem til samme analyseresultater som meg. Gjennom dette fikk jeg også valgt ut hva som var mest relevant teori for meg.

Det er et forskningsmessig mål å være bevisst egne fortolkninger så langt det er mulig, slik at observasjoner og data ikke blir fordreide. Strauss & Corbin (1998) sto for et slikt mer moderat syn, hvilket jeg anser å være mer realistisk å praktisere. Ifølge Moustakas (1994, s. 33) må forskeren lære seg en ny måte å betrakte ting på. Hun må *se* hva hun har foran seg, skjelne fenomener fra hverandre og beskrive dem. Hun må altså fjerne seg fra ”den vanlige måten” å oppfatte ting på. Fenomener skal bli forstått med en åpen holdning på en ny og naiv måte.

I mitt analysearbeid sto jeg i fare for å presse tolkningene mine normativt på bakgrunn av forventninger omgivelsene hadde til meg, ved at jeg vektla teorier på spesielle måter eller at jeg tilpasset data til teorien. Jeg forsøkte å møte disse utfordringene ved systematisk enten å distansere meg fra eller gå tett på dataene. Ved at jeg redegjør grundig for hvordan jeg har arbeidet, øker sjansen for at andre vil kunne gjøre det samme. Det øker mine tilnærmingers reliabilitet. Selv om det ikke er mulig å gjøre en eksakt replikasjon ved kvalitativ forskning, vil god dokumentasjon av metode gjøre en annen forsker bedre i stand til å reproducere og verifisere funn (Schwandt & Halpern, 1988).

#### **2.10.4 Analysespørsmål og tolkningskontekst**

Transkripsjonene fra intervjuene ble lest en rekke ganger. Jeg lette etter forskjeller og likheter, meninger, avvik, mønstre, temaer, vendepunkter og prosesser innen det enkelte intervju og på tvers av intervjuer. I dette arbeidet kunne jeg misforstå meningene som informantene hadde. Jeg brukte Minichiello et al. (1999, s. 253) sin anbefalte strategi for å møte dette problemet. Jeg lyttet til hva informantene fortalte meg og brukte meg selv til å filtrere hva informanten sa og forsøkte å ikke fordreie hans intenderte mening. Deretter sjekket jeg igjen min tolkning med hva informanten hadde fortalt i selve intervjuet (transkripsjonen).

Hvilke analysespørsmål forskeren stiller til teksten, kan deles inn i ulike faser. Kvale (1997, s. 144) omtaler tre tolkningskontekster: 1) selvforståelse, 2) kritisk forståelse basert på sunn fornuft og 3) teoretisk forståelse. I mitt arbeid med avhandlingen har jeg tilstrebet å bevege meg fra en selvforstående tolkningskontekst til en mer teoretisk tolkningskontekst. Tolkningskonteksten er avhengig av hvilke analysespørsmål og foki tolkeren har. Dette har vært en lang og sammensatt prosess, slik at jeg har gått igjennom empirien en rekke ganger – horisontalt og vertikalt. Samtidig har jeg stadig vært på leting etter relevant teori. Selvforståelse passet godt som et utgangspunkt med mitt fenomenologiske perspektiv, hvor

jeg nettopp var interessert i å få kunnskap om informantenes opplevelser av sine livssituasjoner. Det var imidlertid en stor utfordring å bestemme hvordan jeg skulle bearbeide empirien for å kunne analysere den på formålstjenlige måter.

Det kunne vært interessant å la informantene lese mine analyser av intervjusamtalene. Med det hadde jeg vektlagt brukermedvirkning og deres refleksjoner ville ha beriket og validert mine analyser. Bruk av informanter er imidlertid ikke uproblematisk på grunn av forvrengning av minne og forsvarsmekanismer (Minichiello et al. 1999). Analysen ville tatt lengre tid, og jeg hadde begrenset tid og økonomiske ressurser til rådighet. Hvis jeg hadde hatt færre informanter, kunne jeg hatt økonomiske rammer til å møte dem flere ganger. De informantene som var uten fast bolig ville imidlertid vært vanskelige å få tak i, og noen ville hatt vansker med å møte til fastsatte avtaler. Det ville ha kostet dem reisepenger å treffe meg. Jeg ønsket ikke å pålegge dem ekstra belastninger ved å gjøre dem medansvarlige for min forskning. I mine analyser forsøkte jeg å ivareta en grunnleggende respekt for deres menneskeverd (NESH, 1999, s. 11), slik at informantene skulle kjenne seg igjen i det jeg skrev om dem og ikke føle seg misforstått eller utnyttet. Røthing (2002) diskuterer hvor fritt en forsker kan anvende sin empiri i sine analyser og fortsatt opptre etisk forsvarlig. Forskeren står i dilemmaet mellom å ivareta informantenes beste ved å vise etisk ansvarlighet og å ha analytisk frihet.

### **2.10.5 Bruk av software**

Jeg lastet intervjuene inn med dataprogrammet NVivo for Windows utviklet av Qualitative Services Research International (QSR) (juli, 2002). Alle intervjuene ble kodet med kategorier som jeg utviklet (Se mer om koding nedenfor). Jeg lagret de opprinnelige intervjuene i et eget datasett, slik at de var lett tilgjengelige å gå tilbake til. Dette anså jeg som svært viktig, da kritikk mot bruk av software i kvalitativ forskning har vært at forskeren fjerner seg for mye fra de opprinnelige intervjuene.

NVivo var et nyttig verktøy for å organisere og bearbeide store datamengder raskere enn jeg kunne gjøre manuelt. Det ble også enklere å være fleksibel i revidering av koder, legge til nye koder eller rekode på ulike måter samtidig (Minichiello et al. 1999, s. 268-273). Jeg kunne gjøre søk og hente frem de deler av intervjuene som jeg var interessert i å analysere. Det var også enkelt å hente/sende data til/fra NVivo og Word. NVivo utfører grunnleggende funksjoner som supplerer fortolkningsfasen i data-analysen i den grad fortolkningsfasen er basert på den mekaniske fasen av datapresentasjon. Programmet kan lette teoriutviklingen, men kan ikke utføre induktiv tenkning som å tolke mening bak ord, lese

mellom linjene eller utvikle en forståelse av folk på bakgrunn av hva som ikke blir sagt. Det nitidige og tidkrevende fortolkningsarbeidet måtte jeg utføre selv. Det vil si – computere kan ikke kontekstualisere data eller forstå hva som er essensielt av det som blir sagt (Minichiello et al. 1999). Kvalitativ analyse er mer enn bare beskrivelser av ”fakta”. Det handler om en ”rik” redegjørelse av handlingers kontekst, aktørenes intensjoner og prosesser hvor handlinger eller ikke-handlinger inngår (Geertz, 1973). Det er forskeren som må tolke informantenes opplevelser og de fenomener de omtaler, gi data mening og generere teori fra rådataene. Forskeren må være seg bevisst at NVivo er et program som forskeren styrer og ikke omvendt (Minichiello et al. 1999). Hvor skal man sette grensene for bruk av programmet? NVivo gir et utall analysemuligheter, og man kan lett bli forført. Det er fristende å gjøre stadig nye analyser i forhold til sin forskningsproblemstilling i håp om å avdekke flere ”gullkorn”. Det kunne vært interessant og sett hvordan kvantitative analyser og søk kunne beriket og supplert de kvalitative analysene. Dette oppfattet jeg som et forskningsmessig ”utenfra” perspektiv. Jeg hadde et ”innenfra” perspektiv, hvor jeg ønsket å ”ta på meg informantenes sko og briller”. Med en tilstrebing av å følge et systematisk fenomenologisk perspektiv, anså jeg det perifert for eksempel å telle opp forekomster av fenomener eller begreper. For ikke å miste oversikten over analysene valgte jeg å fokusere på det essensielle i mitt teorivitenskaplige ståsted: informantenes subjektive opplevelser, erfaringer og meninger, samt hva som var relevant i forhold til problemstillingen. En avgrensning var også nødvendig ut i fra at jeg hadde begrenset tid og ressurser til rådighet. På bakgrunn av denne vurderingen lot jeg være å bruke NVivo til å utføre kvantitative analyser.

Anvendt litteratur ble systematisk og oversiktlig lagret med dataprogrammet End Note Windows Version 6 (Thomson ISI, 1988-2002). Refleksjoner om teori og inspirasjonskilder ble lagret i memos sammen med abstrakter og nøkkelord knyttet til de enkelte litteraturreferansene. Programmet hadde gode søkemuligheter som assisterte meg i å hente frem aktuell litteratur jeg hadde lagret.

#### **2.10.6 Datakoding og kategorisering av data**

Koding og skriving av memoer er sentralt i kvalitative data-analyser og bør gjøres fortløpende gjennom analyseprosessen (Gibbs, 2002). Å kode kvalitative data er prosessen hvor informasjonsbitene (meningsenhetene) blir identifisert og koblet til begrep og tema som avhandlingen handler om. I starten av analysen begynner forskeren på det mest grunnleggende nivå. Hun gjør seg kjent med materialet ved å lese og re-lese hver tekstlinje på sin leting etter meningsenheter (Padgett, 1998). Hensikten med denne prosessen var å finne

ideer, temaer og mønstre som gikk igjen i transkripsjonene. Det var en utfordring at materialet var så stort, og dermed ganske uoversiktlig. Jeg utviklet derfor tentative antakelser og ulike måter å forstå det på. Deretter kodet og kategoriserte jeg dataene. Forskere som bruker Grounded Theory (Strauss & Corbin, 1998, s. 101-162) går ganske langt i sin beskrivelse av hvordan forskeren skal velge ut begrep og foreta reviderende kategoriseringer frem til teoretisk metning av hver kategori. Ved metning skal det ikke være mulig å finne ny kunnskap. Dette er et metodisk ideal som er viktig å ivareta ved praktisering av Grounded Theory. Det kan likevel reises spørsmål ved om ikke andre forskere ville kunne generere ytterligere kunnskap – ved å stille supplerende analyse spørsmål ut ifra sine ståsteder som forskere. Jeg kunne brukt Grounded Theory's prosedyrer for koding, men med mitt omfattende materiale fant jeg at det hadde begrenset nytteverdi. Jeg var interessert i å få frem empiriens mangfold og nyanser. Jeg holdt meg nært til informantenes virkelighetsopplevelser og fortellinger om hvordan de mestret sine livsverdener. Ved å stille analyse spørsmål til teksten har jeg til en viss grad greid å ivareta rikdommen og variasjonene i dataene, samtidig som jeg har utviklet teoretiske begreper for å forstå hvordan informantene mestrer sine livssituasjoner som individer og i interaksjon med sine omgivelser.

Å skrive memoer innebærer å teoretisere og å skrive ut forklaringer om kodingskategoriene. Jeg gjorde dette fortløpende for å "diskutere" analyse-ideer med empirien og teorien jeg fant. Dette gjorde materialet mer levende, og det var en uforpliktende måte å skrive om egne refleksjoner på. Memoene ble så sortert i forhold til kategoriene. Å skrive analytiske notater for å forklare og fylle ut kategoriene, er en sentral mellomliggende fase mellom datakoding og skriving av de første utkastene til avhandlingen (Charmaz, 1995, s. 28). Nodene ble konstruert ut i fra hva informantene sa og hva som var relevant for problemstillingen. Jeg brukte åpen koding ("free nodes") hvor jeg tilstrebet å la teksten tale til meg. En *node* i NVivo "is an object that represents an idea, theory, dimension, characteristic etc. of the data. Text in documents can be coded at a node. Nodes can be linked to other nodes and to documents" (Gibb, 2002, s. 243).

En åpen node er ikke en del av et "node tre", hvor nodene organiseres hierarkisk. Ved bruk av hierarkisk koding ("subnodes", "supernodes") ville jeg allerede være i ferd med å tolke. Åpne koder gjorde det lettere å ombestemme seg og frigjøre seg fra egen forforståelse. Jeg kunne gått videre med nodingen, men valgte å stoppe. En utfordring ved å disponere programvare som gir rikholdige analysemuligheter, er at man kan bli fristet til å fortsette og fortsette. Dette er interessant, men ressurskrevende. Jeg måtte stadig gjøre noen avgrensende valg for å ikke miste oversikten og for å holde meg innenfor studiens tidsrammer.

Under den åpne kodingen endret jeg min spørreteknikk fra å stille intervju spørsmål til informanter til å stille *analysespørsmål* til den transkriberte teksten. Var det personen, omgivelsene, hendelsen eller situasjonen som avledet ulike former for mestring? Hvordan bidro informantens opplevelse og forståelse av fenomenet (for eksempel ensomhet) til å mestre det? Hvordan bidro det til belastning? Hvordan kan forskeren forstå hva som gir informantene mening? Charmaz (1995, s. 35) beskriver flere nivåer av mening. De kan inkludere informantens 1) uttalte forklaring om sin handling, 2) ikke uttalte antakelse om den, 3) intensjoner om å engasjere seg i den, 4) dens effekt på andre, og 5) konsekvenser for egne handlinger eller i forhold til andre. Ved å fokusere på handling i forhold til mening får forskeren hjelp til å oppnå ”rik beskrivelse” og å utvikle kategorier.

Jeg kodet materialet første gang mest ut i fra hvilke hovedtema intervjuene handlet om for å få en oversikt over hele materialet. Den neste fasen var å utvikle kodingen til deltema. Jeg søkte etter det Kvale (1997) omtaler som meningsenheter. Jeg fant utsagn i empirien som omhandlet fenomener som var relevante for min forskning – for eksempel mestring. Parallelt med koding og rekoding av empirien lette jeg etter teori som jeg kunne bruke til å belyse empirien. Hvordan passet min koding og teoriutvikling i forhold til annen teori? Jeg fokuserte mer detaljert på hva i intervjuene som handlet om mestring, ressurser og belastninger. Hvilke utfordringer var sentrale i informantenes hverdag, og hvordan mestret de dem? Alle intervjuene ble systematisk endevendt, og jeg lagret mine funn. Jeg jaktet etter det spesifikke, bevegelser, stillstand, likheter, forskjeller, det ønskede, det uønskede, det overraskende og det forventede. Etter som kodene ble abstrahert fra rådata, søkte jeg etter kobling mellom kodene for å formulere generelle tema og mønstre.

Gradvis oppdaget jeg mønstre i materialet. Når jeg fant et mønster, lette jeg etter informanter som falt både innenfor og utenfor mønsteret. Gliner (1994) fremhever at en studies gyldighet styrkes ved at forskeren foretar ”*negative case analysis*” (unntak) og lager alternative antakelser om forståelser av funn. Ifølge Gibbs (2002, s. 243) er en ”negative case” en case, hendelse, situasjon, person, opplevelse, historie osv som tilsynelatende motsier en teori, forklaring eller forståelse som er utviklet tidligere i en analyse. I kvalitativ forskning er negative caser vanligvis brukt til å revidere teori, forklaring eller forståelse. Padgett (1998, s. 86) fremhever at det er viktig å skjelne mellom negative caser som motsier en teori under utvikling og avvikende caser som videreutvikler teorikonstruksjonen. Å lete etter mønstre og avvik gjorde kunnskapen jeg fant mer nyansert og pålitelig. Det var likheter i opplevelsene av å mestre livet, men likevel individuelle forskjeller. Konseptualiseringen kuliminerer i at empirien kobles til den eksisterende kunnskapsbasen som dannet utgangspunktet for studien



(Padgett, 1998). I den siste fasen i analyseprosessen ble dataproduksjon og analyse oppsummert og dokumentert i avhandlingen.

### 2.10.7 Utvikling av tre abstraksjonsnivåer

Etter flere perioder med nitidig pendling mellom empiri og teori, utviklet jeg gradvis tre abstraksjonsnivåer. Det er vanskelig å vise metoden jeg har brukt i analysearbeidet, da det i praksis ikke er et skarpt skille mellom nivåene. Teoriutvikling leder gjerne til nye beskrivelser, og begrepsutvikling kan reise spørsmål om teoretiske modeller (Malterud, 1996). For at leseren skal kunne vurdere om mitt arbeid fra den transkriberte tekst til den presenterte tekst i resultatkapitlene er til å stole på, vil jeg beskrive noen av nivåene i mitt analysearbeid (Kvale, 1997). Jeg tilstrebet koherens, slik at de enkelte delene i teksten gled inn i helheten på en logisk måte (Nåden & Braute, 1992). Abstraksjonen har skjedd i pendlinger mellom analyse av empiri og søking etter teori som skulle hjelpe meg til å forstå empirien.

Analysen tar utgangspunkt i informantenes fenomenologiske beskrivelser av deres hverdagsmestring. For å gi de fenomenologiske begrepene innhold lar jeg Liv fortelle en kort historie fra sin livsverden på et sted og på et tidspunkt i sin hverdag. Med det vil jeg illustrere livsverden, tegne forståelseshorisontene rundt den og peke på noen erfaringer som preger den. Jeg ønsker å klargjøre hva disse begrepene er beskrivende for:

*”Vi drakk mye begge to. Vi lagde det sjøl, eller han kom hjem med en 5 eller 10 liters kanne med 96. Jeg skjønnte at jeg ikke kunne være gift med ham. Det ble for mye drikking. Jeg var så sjuk. Jeg kunne drikke en hel uke, spiste nesten ikke, men røykte mye. Det var et par venninner i nærheten av der vi bodde, som sa at jeg måtte ta kontakt med klinikken. Det hadde jeg ikke hørt om før. Jeg valgte det nesten ikke selv, men jeg kom meg nå dit. Jeg klarte å holde meg edru der. Jeg hadde en periode, hvor jeg var edru i 4 år. De ba meg ta kontakt med AA. Det var noe av det beste som har skjedd meg. Grunnen til at jeg kom meg ut av alkoholmisbruket, var at jeg fant folk som meg der. Jeg følte meg ikke alene om dette mer. Jeg fikk tilhørighet i en gruppe. Vi måtte være ærlige og fortelle sann som det var.”*

Liv beskriver her en utilfredsstillende livsverden, hvor hun opplevde for mye alkohol og å være i ”bakrus” for ofte. Hennes forståelseshorisont endret seg fra å ville drikke 96 sammen med ektemannen til å ville skille seg og få kontroll over drikkingen. Noen venninner trådte inn i Livs livsverden og endret hennes forståelseshorisont. De informerte henne om klinikken. Liv erfarte at hun mestret å ta i mot hjelp ved klinikken. Hennes livsverden ble forstørret og deler av den ble revidert ved å møte en hjelpesystemverden. Hun opplevde tilfredshet ved å mestre livet som edru. Disse erfaringene og klinikkens stab endret hennes forståelseshorisont og Liv kontaktet AA. Her erfarte Liv at hennes livsverden hadde en del felles trekk med andres livsverden på dette området. Hennes forståelseshorisont smeltet sammen med

likesinnetes forståelseshorisonter og ble forstørret. De opplevde et fellesskap i erfaringene sine. Liv erfarte sosial støtte ved at andre hadde liknende utfordringer som henne i forhold til alkohol. Hun følte seg forstått og opplevde ikke lenger å være så alene. Med Livs historie eksemplifiserer jeg min forståelseshorisonter som et utgangspunkt for analysen.

### Første abstraksjonsnivå: mestringsmodellen

Analysen består i å utvikle og sette navn på fenomener som gir en meningsfylt inndeling av materialet i forhold til de spørsmålene som problemstillingen reiser. De nye begrepene skal bære med seg essensen av informantenes beskrivelser (Malterud, 1996). Jeg forsøkte å trenge dypere inn i informantenes mangfoldige beskrivelser av fenomenet mestring (detaljer), samtidig som jeg lette etter måter å forstå deres livsverdener (kontekster, hendelser og avvik). Jeg leste transkripsjonene med et blikk for å forstå helheten i informantenes beskrivelser. Deretter gikk jeg igjennom tekstene igjen for å finne ”meningsenheter” (Kvale, 2002) som handlet om fenomenet mestring. Disse noterte jeg fortløpende i beskrivelsene. Hva som fremsto som meningsenheter, var avhengig av mitt perspektiv som forsker. Med mitt fenomenologiske perspektiv var jeg opptatt av å forstå informantenes opplevelser av egen hverdagsmestring individuelt og kontekstuell. Mitt primære mål på dette nivået var å forstå *essensen* i deres individuelt opplevde mestring. Hva opplevde de som særlig meningsfullt og relevant i forhold til mestring? Hvordan kunne jeg finne frem til en konkretisering og nyansering av informantenes opplevde livsverdener? Hvilke *spesifikke* mestringer av livssituasjonene var mulige å fortolke? Hvilke utfordringer og hvilke mestringsressurser fra omgivelsene opplevde informantene som mest sentrale? Jeg gikk på nytt gjennom teori jeg hadde innhentet og søkte etter nye kilder, samtidig som jeg lette systematisk i empirien. Gradvis utkrystalliserte det seg mestringsfenomener i informantenes beskrivelser. Jeg lette etter sentrale begrep og tema i transkripsjonene og prøvde meg frem ved hjelp av meningsfortetting og meningsfortolkning.

*Meningsfortetting* medfører at informantenes uttrykte meninger trekkes sammen til kortere formuleringer. Lange setninger komprimeres til kortere setninger, hvor *den umiddelbare mening* i det som er sagt gjengis med få ord. Meningsfortetting medfører en reduksjon av lengre intervjuetekster til kortere og mer konsise formuleringer (Kvale, 1997, s. 125). I lys av innhentet teori forsøkte jeg å forstå informantenes mestring i spenningsfeltet mellom opplevde belastninger og ressurser. Prosessen med fortettingen av teksten og reduksjonen av tekst gjorde materialet lettere håndterlig. Imidlertid var jeg opptatt av å ikke

kode teksten for smått, slik at den fjernet seg fra sine kontekstuelle sammenhenger (Gibbs, 2002).

Kvale (2002, s. 199) bruker generelt analyse og fortolkning synonymt, men gjør en forskjell i betydningen – dyptgående *meningsfortolkninger*. Forskeren har et perspektiv på hva som undersøkes, og fortolker intervjuene ut fra dette perspektivet. Fortolkeren går ut over det som sies direkte med henblikk på å utarbeide betydningsstrukturer og –relasjoner, som ikke umiddelbart fremtrer i en gitt tekst. Dette forutsetter en viss avstand til det som er sagt, hvilket oppnås gjennom en metodisk eller teoretisk holdning som rekontekstualiserer det sagte i en spesifikk begrepskontekst.

Jeg leste mye mestringsteori og var spesielt opptatt av at informantene var aktive subjekter. Det ble etter hvert tydelig at jeg måtte gjøre tilpasninger og finne teori som kunne supplere mine perspektiver.

Med utgangspunkt i empirien fant jeg ulike opplevelser, meninger og erfaringer som jeg brukte til å forstå og finne felles trekk i mestringsbevegelser (Gibson, 2002). Informantenes mestringsbeskrivelser var relatert til ulike utfordringer. De ga uttrykk for at de viktigste opplevde utfordringene var 1) arbeidsledighet og 2) å leve med lite penger over tid. Disse temaene opplevdes som basale. De la rammene for deres mestring av livsverden. Informantenes beskrivelser besto av en hverdag i *arbeidsledighet*: - deres hverdag var enten preget av aktiv mestring for å skaffe seg arbeid eller for å få en meningsfylt hverdag uten arbeid. Noen opplevde seg som arbeidsføre og forsøkte å skaffe seg arbeid. Andre opplevde seg ikke som arbeidsføre (i varierende grad) og søkte ikke etter arbeid. Uansett om de opplevde seg som arbeidsføre eller ikke, måtte de forsvare overfor seg selv og forklare overfor sine omgivelser at de var arbeidsledige. På intervjutidspunktet opplevde for eksempel Nina og Liv seg ikke som arbeidsføre. Ingen av dem hadde fått innvilget uførepensjon. De hadde ikke fått ”offentlig” aksept for sine vurderinger i forhold til sine arbeidsevner, hvilket gjorde at de måtte mestre andres forventninger om at de skulle ha vært i arbeid. Videre var informantenes beskrivelser av hverdagen sterkt dominert av erfaringer med muligheter og begrensninger som fulgte av *å leve med lite penger over tid*. Dette gjaldt for eksempel hvilke aktiviteter de kunne delta i, på hvilke steder, sammen med hvem og hvor ofte. På bakgrunn av informantenes beskrivelser og for å avgrense avhandlingens omfang fokuserte jeg på mestring av disse to hovedutfordringene i min analyse. Erfaringer knyttet til disse to temaene la sterke føringer for opplevelsesinnholdet i deres livsverdener.

Jeg gikk gjennom empirien og fant eksempler på utsagn om hvordan informantene mestret disse temaene. Husserl vektlegger å beskrive informantenes umiddelbare opplevelser,

- den måte fenomener er gitt for vår bevissthet på (Alvesson & Sköldberg, 1994). Dette perspektivet har jeg konsekvent vektlagt i min analyse. Dette åpnet flere tolkningsmuligheter for meg enn om jeg hadde valgt å tolke materialet stringent ved å følge en bestemt metode som for eksempel Giorgis fenomenologiske analyse (1985, s. 8-22). Hans metode egner seg best for å utvikle nye beskrivelser og begreper (Malterud, 1996). Jeg fant det formålstjenlig å konstruere modeller.

Jeg forsøkte å integrere meningsenhetene og innsikten jeg hadde fått i empirien. Gradvis tolket jeg at det dreide seg om 5 mestringsevner/-bevegelser og konstruerte mestringsmodellen. (Se kapittel 3.) Mestringsevnene kan, tror og vil fortolket jeg først, dernest evnen gjør og til slutt lærer. Modellens fem teoretiske begrep benevnes som verb i presens: kan, tror, vil, gjør og lærer. Verbene representerer pågående prosessuelle bevegelser. I denne sammenhengen gjelder det mestringsbevegelser som kan dreie seg om tenkning og/eller handling. Modellen må forstås dynamisk, slik at det kan foregå mestringsbevegelser i informantene som individer og/eller i interaksjoner mellom informantene og deres omgivelser. Dette er ingen enhetlig teoretisk modell, men empirien var med og styre hvilke teoretiske begrep som var relevante.

Noen evner i mestringsmodellen konstruerte jeg tidlig (kan, tror og vil), fordi jeg kunne bygge på Lazarus & Folkmans (1984) forståelse av menneskelig tankevirksomhet og Antonovskys (2000) begrep om opplevelse av sammenheng. Jeg fant mer empiri som skulle vært med i modellen, men for å finne ut hvordan måtte jeg lete i mer teori. For å nå mål man har satt seg, kan det være nødvendig å gjennomføre det man har tenkt eller planlagt i handling (gjør). Mestringsorienterte individer stiller spørsmål som "Hva vil jeg lære?" heller enn "Kan jeg lære det?". De har tro på at de kan lykkes og engster seg ikke for mulige nederlag (Covington & Beery, 1976). De vurderer egne feil som noe de kan lære av, slik at de kan mestre bedre neste gang (lærer). Jeg forstår evnen lærer som erfaringsbasert kunnskap for mestring. Lærer var den siste evnen som kom på plass. Jeg har ikke funnet andre mestringsteoretikere som har med den. Dette har vært en analyse som har vært fortolkende og ikke bare komprimering av mening. Jeg måtte jobbe meg gjennom en mengde teori, og pendle mellom teorien og empirien for å få modellen på plass. I min søking etter "gullkorn" tilstrebet jeg å være åpen, slik at det fenomenologiske og essensen av mestringsopplevelser skulle komme frem.

Min søken endte opp med å konstruere en modell som i stor grad var basert på analysen av de empiriske dataene. Mestringsmodellen er satt sammen av fem teoretiske mestringsevner for å forstå informantenes opplevelser av mestring. Ved hjelp av modellen

kunne jeg trekke ut essensen av komplekse sammenhenger, noe som ga en mer helhetlig forståelse av spesifikke betingelser og den betydning de hadde for aktørenes mestring og innflytelse. Jeg var interessert i å få frem empiriens mangfold og nyanser. Jeg holdt meg likevel nært til informantenes virkelighetsopplevelser og fortellinger om hvordan de mestret sine livssituasjoner. I analyser av informantenes beskrivelser har jeg skrevet hvilke av modellens mestringsevner jeg fortolket i parenteser (Se eksempelet med Liv nedenfor og i kapittel 5, 6 og 8. Noen steder står det flere evner i samme parentes, fordi jeg forstår dem slik at de kan være sammenvevd. For eksempel kan det være vanskelig å skille mellom hva som kan tolkes som evnene kan, tror og/eller vil i informantenes opplevelser.)

Ved å stille analysespørsmål til teksten har jeg til en viss grad greid å ivareta rikdommen og variasjonene i dataene, samtidig som jeg har utviklet teoretiske begreper for å forstå hvordan informantene mestrer sine livsverdener. I avsnittet nedenfor illustrerer jeg utviklingen av de fem mestringsevnene/ - bevegelsene ved å ta utgangspunkt i historien Liv fortalte tidligere. (Se punkt 2.10.7.)

Livs venninner informerte henne om at klinikken kunne hjelpe henne. Deres informasjon var *mestringskunnskap* Liv benyttet i mestringen av sin dårlige helse (kan). Liv hadde tro på at hun skulle klare å avslutte relasjonen til ektemannen og å få kontroll over alkoholforbruket (*mestringstro*) (tror). Det ga Liv mening å selv bidra til bedring av egen helse, så hun ville redusere sitt forbruk av alkohol (*mestringsvilje*) (vil). Liv tok kontakt med klinikken. Hun utførte en *mestringshandling* (gjør). Liv brukte sine erfaringer (føle seg alene om å få kontroll over alkoholforbruket, erfare tilfredshet med å være edru, oppleve sosial støtte fra venninner, klinikken og AA) til å planlegge, hvordan hun kunne mestre å få en bedre hverdag. Hun hadde lært at hun måtte holde seg edru, for å mestre dette (*mestringslæring*) (lærer).

Modellen må forstås sirkulært. Mestringsbevegelsene kan foregå i mindre og større sirkler, og de kan gå frem og tilbake mellom ulike evner. De kan bestå av en eller flere evner. Tidsforløp og kontekst vil ha store variasjoner. Mestringsevnenes rekkefølge i modellen er tilfeldig. Jeg har konstruert modellen slik at *mestringstenkning* som består av kan, tror og vil, presenteres først, dernest *mestringshandling* (gjør) og *mestringslæring* (lære). Mestring kan være tilpasning eller endring, - den kan være indirekte eller direkte. Mestringen jeg fokuserer på handler om informantenes medvirkende opplevelser, slik at all mestring i modellen er bevisst. Det ubevisste kan også påvirke mestring. Imidlertid har man liten innflytelse på ubevisst mestring. Man kan således ikke forholde seg til den før man blir den bevisst. All mestring er ikke basert på mestringsanalyser og planlegging. I visse situasjoner må man evne

å improvisere. Man kan for eksempel ha mangel på tid og må handle raskt, eller man kan befinne seg i omgivelser hvor ønsket støtte ikke er mulig å skaffe. Med et fenomenologisk perspektiv var det virkeligheten slik den fremtrådte for informantene jeg fokuserte på. For å mestre optimalt trenger mennesket kompetanse, ressurser og ferdigheter i alle evnene i modellen, da det vil kunne dempe virkninger av belastninger man blir utsatt for. Sosial støtte fra omgivelsene vil også understøtte informantenes opplevelser av mestring. Opplevelse av tilgang til og muligheter til å mobilisere mestringsressurser er sentrale kilder til å få styrke til å mestre utfordringer i livsverden (Fyrand, 2005; Klefbeck & Ogden, 2003).

### **Andre abstraksjonsnivå: generelle mestringsmønstre og kraftvendepunkter**

Analysene av informantenes spesifikke mestring på første abstraksjonsnivå ble videreutviklet til analyse av generelle mestringsmønstre for informantenes livssituasjoner. Parallelt med dette analysearbeidet fortolket jeg informantenes beskrivelser av mestringsprosesser og oppdaget fenomenet kraftvendepunkter.

#### *Generelle mestringsmønstre i ulike livssituasjoner*

I følge Malterud (1996) innebærer kvalitative analyser å utvikle kunnskap av kvaliteter, egenskaper og karaktertrekk ved ulike fenomener. Jeg hadde satt navn på en del spesifikke mestringsfenomener i informantenes beskrivelser, men jeg ønsket også å systematisere empirien i forhold til generelle mestringsmønstre. Med mitt fenomenologiske perspektiv ble det uoversiktlig og for omfattende å skulle analysere og omtale hver av informantene individuelt. Ved å lage et grupperingssystem for mestring av deres livssituasjoner ville jeg skape mer oversikt for å kunne forstå informantenes beskrivelser av fenomenet mestring. Jeg ble inspirert av annen forskning, hvor man var opptatt av å måle effekter av motstandsfaktorer (resilience) og sårbarhetsfaktorer (vulnerability) (Kobasa, 1979; Garmezy, 1983; Masten, Best, & Garmezy, 1990; Werner, 1996; Kumfer, 1999). Forskningen på dette området var rikholdig dokumentert særlig i forhold til barn og ungdom, men en del var basert på studier av voksne. Teorier om sårbarhet og motstand var inspirert av trekkorienterte forståelser av mestring og la vekt på personlige egenskaper (Eriksen & Næss, 1998, s. 163).

Disse forskernes perspektiv var for individorienterte og statiske i forhold til mitt perspektiv. Hvordan kunne jeg konstruere illustrerende livssituasjoner til å representere empirien, og samtidig unngå å sette informantene opplevelser i bås og ivareta deres verdighet? Jeg gikk nitidig gjennom empirien og lagde oversikter over hva informantene sa om ressurser og belastninger. Jeg prøvde meg frem og gjorde flere utkast for å beskrive fellestrekk av livssituasjoner og ulik mestring. Jeg sammenliknet temaer i det enkelte intervju

og på tvers av flere intervjuer. Jeg fant ingen systematiske forskjeller mellom informantene som grupper fra to ulike sosialtjenester. Det var rikholdig variasjon og mangfold innen begge gruppene. Jeg ønsket ikke å beskrive en og en informant. Analyseenheten ble derfor ikke personer, men mestring av livsverdener, situasjoner, utfordringer, hendelser, opplevelser og ressurser. Etter hvert så jeg enkelte fellestrekk som gikk igjen i informantenes opplevelser av sine livssituasjoner. For å få disse tydeligere frem laget jeg oversikter på A4 ark for hver informant knyttet til sentrale temaer i deres beskrivelser. Gradvis utkrystalliserte det seg seks generelle mønstre for informantenes mestring av sine livssituasjoner. Disse videreutviklet jeg til mestringsposisjoner på det tredje abstraksjonsnivået.

### *Mestring i opplevde kraftvendepunkter*

I denne fasen av analysen fokuserte jeg på at informantene beskrev kortere og lengre mestringsprosesser i sine livsverdener. Informantene hadde ervervet seg erfaringsbasert kunnskap som de anvendte som kilder for sin mestring. De opplevde, ønsket, skapte mening, handlet og erfarte. Hvilke meninger skapte informantene på bakgrunn av sine opplevelser? I denne studien var hovedfokus på at informantenes mestring ble påvirket av dem selv og av deres omgivelser. Noen informanter sa at de ”snakket med seg selv”, når de reflekterte om aktuelle utfordringer de sto overfor. Som forsker var jeg interessert i mestringsprosesser. Imidlertid hadde jeg kun data fra ett tidspunkt. Informantene samtalte både om fortid, nåtid og fremtid på intervjutidspunktet. Dette gjorde mestringsopplevelsene dynamiske, slik at de kunne forstås prosessuelt. Med denne presiseringen kan mestringsbevegelser og mestringsprosesser forstås synonymt, og de kan dreie seg om tenkning eller handlinger. (Se kapittel 3.) På min leting etter mestringsprosesser oppdaget jeg at Arne og Ivar beskrev at deres livsverdener tidligere hadde vært helt uutholdelig for dem. Informantenes mestringsmål endret seg over tid. Deres forståelseshorisonter forskjøv seg i forhold til endringer i deres erfarte livsverdener og i forhold til aktuelle mestringsmål de ville nå. På bakgrunn av sine erfaringsverdener bestemte Arne og Ivar seg for å iverksette sine snuoperasjoner for å få en bedret hverdag. De beskrev dette som svært krevende å mestre, men samtidig som så meningsfullt for dem at jeg utviklet begrepet *kraftvendepunkt* for å beskrive fenomenet. (Se kapittel 7.) For å fremme slike mestringsprosesser opplevde de det begge som helt avgjørende at de fikk sosial støtte fra sine uformelle nettverk. Støttepersonene måtte være tilgjengelige for dem til *riktig tid* og de måtte gi støtten på en måte som de opplevde som *kvalitativt god*.

### Det tredje abstraksjonsnivået: mestringsposisjoner og samspillsmodellen

Den andre modellen jeg konstruerte, var samspillsmodellen (Den presenteres i kapittel 7 sammen med mestringsposisjonene). Modellen er en videreutvikling av min analyse av informantenes beskrivelser av seks generelle mestringsmønstre av deres livssituasjoner og kraftvendepunkter. Informantene beskrev sine livssituasjoner som mer eller mindre stabile, slik at de alle var underveis i sine mestringsprosesser. Jeg ønsket å forstå informantenes opplevelser av dynamikken mellom indre og ytre ressurser og belastninger i deres livsverdener. Jeg ville derfor at deres seks generelle mestringsmønstre som jeg hadde funnet frem til, skulle illustrere en stadig pågående *mestringsposisjonering*. Posisjoneringen skjedde i spenningsfeltet mellom informantenes opplevde indre og ytre ressurser og belastninger. Mestringsposisjonene er således ikke statiske eller personavhengige. Informantene flyter mellom ulike mestringsposisjoner avhengig av hvilke utfordringer de opplever i den livsverdenen som de lever innenfor. I kraftvendepunktene finnes det kritiske dynamiske punktet. Informantene kan oppleve at deres mestringsprosesser kan gå i ulike retninger. De kan bevege seg til posisjoner som de kan oppleve som bedre eller verre.

For å visualisere dette analyserte jeg meg frem til samspillsmodellen med ni teoretisk konstruerte mestringsposisjoner i ulike livssituasjoner. Ut i fra mønstrene jeg fortolket i opplevd mestring og informantenes beskrivelser av ressurser og belastninger, hadde jeg kun behov for seks posisjoner. Tre posisjoner ble stående tomme.

Mestringsposisjonene var en videreutvikling av grupperingen jeg hadde laget ut i fra fellestrekk i deres opplevde livssituasjoner og generelle mestringsmønstre. Endringen var at jeg ville ha frem *dynamikken* i mestringsprosessene som de beskrev. Fordelingen av informantenes livssituasjoner og generelle mestringsmønstre var den samme, men jeg fortolket dem nå som dynamiske *mestringsposisjoner*. For å få frem dynamikken benevnte jeg hver posisjon i presens partisipp ( - *ing*), hvis det stemte med posisjonens meningsinnhold. (Det gjorde det ikke for posisjonene "ambivalens" og "avmakt".) Fordelingen innen de seks mestringsposisjonene varierte fra to til fem. (Se tabell 4.1.) Flere kan være blandingstyper, slik at livssituasjonene vil være mer eller mindre typiske som representanter for mestringsposisjonene de er plassert i. Informantene var mennesker som var på vei i livene sine. På intervju tidspunktet fremsto de som representant for *en* posisjon; - noen måneder senere ville de kunne bevege seg over i andre posisjoner. De kunne også ha vært i andre posisjoner tidligere.

Med utviklingen av mestringsposisjonene i samspillsmodellen hadde jeg fått synliggjort en gruppert kunnskap i empirien. Mestringsposisjonene var basert på *generelle*



mestringsmønstre i livsverden, men var en videreutvikling av analyser av informantenes beskrivelser på første og andre abstraksjonsnivå.

### **2.10.8 Refleksjoner om bruk av analytiske modeller**

Å bruke analytiske modeller hjalp meg til å systematisere og få oversikt over sentrale faktorer i mitt omfattende datamateriale. Mine to modeller ble ikke ”trykket ned på” empirien, men ”sprang ut” av empirien etter mange runder med nitidig siling av empiri og teori. Om og om igjen reflekterte jeg over hva som kunne være relevant å ta med i de videre analyser.

Modellene jeg utviklet, var således et resultat for å kunne fremstille analysen.

Bruk av modeller kunne imidlertid påvirke mine tolkninger. Forskerens ståsted og erfaringer er med på å bestemme hvilke mønstre som tegner seg under analysen, hva som hører naturlig sammen, og hvilke ord hun bruker for å beskrive det hun ser (Malterud, 1996). Jeg gikk derfor systematisk tilbake til de opprinnelige transkripsjoner og lydbånd. Videre sammenliknet jeg informanternes livssituasjoner innen den enkelte mestringsposisjonen og på tvers av mestringsposisjoner. En persons virkelighetsoppfatning er en avgjørende faktor i opplevd mestring. Hva var de viktigste opplevde utfordringene i hverdagen deres? Hvordan opplevde de essensen i egen mestring og innvirkning på disse utfordringene? Hva var kildene til informantenes opplevde indre og ytre mestringsressurser? Deres mestring av *spesifikke* hverdagsutfordringer vil være mer eller mindre preget av deres *generelle* mestringsmønstre. Noen utfordringer mestret de bedre enn andre. Dette belyses i resultatkapitlene. Det neste kapittelet handler om et teoretisk grunnlag for å forstå individuell og kontekstuell mestring.

## KAPITTEL 3

### UTGANGSPUNKT FOR FORSTÅELSE AV MESTRING

#### 3.1 Innledning

Det har vært en pågående prosess å utvikle mitt teoretiske perspektiv, da jeg har valgt et fenomenologisk utgangspunkt for min forskning. Jeg har lett etter litteratur og forskning om sentrale begrep. I kapittel 1 redegjorde jeg for min dreining av fokus fra opplevelser av brukermedvirkning som bruker av velferdstjenester til personlig medvirkning og mestring av hverdagen. I fremstillingen av mitt teorigrunnlag for mestring vil jeg diskutere muligheter og begrensninger som ligger i litteraturen jeg fremskaffet. Min søken ender opp med å sette sammen en mestringsmodell som i stor grad er basert på analysen av de empiriske data. Modellen presenteres avslutningsvis i dette kapitlet som en klargjøring av min forståelse av mestring. Dette er ingen enhetlig teoretisk modell, men empirien er med og styrer hvilke teoretiske begrep som er relevante. Modellen er et resultat av nitidig analysearbeid, og jeg bruker den som verktøy i fremstillingen av deler av min analyse (kapittel 5, 6 og 8).

I dette kapitlet om mestring avgrenser jeg meg til de mest sentrale begrep og de viktigste bidragsyterne. Teorier om mestring skal belyse spørsmål om hvordan forhold i aktøren, mellom aktøren og personer i hans uformelle og formelle nettverk, hendelsen eller (livs-)situasjonen bidrar til å utvikle ulike former for mestring. Som forsker ville jeg utforske hva som gir aktørene mening. Jeg ønsket å fokusere på hvordan aktørenes opplevelser og forståelser av fenomen (for eksempel ensomhet) kan bidra til å mestre det. Hvordan kan det bidra til belastninger? Hvordan kan personer i omgivelsene bidra med sosial støtte?

Jeg leste mye teori om mestring og var spesielt opptatt av at informantene var opplevende og aktive subjekter. Det ble etter hvert tydelig for meg at jeg måtte gjøre tilpasninger og finne teori som kunne supplere mine perspektiver. Målet mitt er å lage en teoretisk ramme for hvordan voksne opplever å mestre, slik at jeg i liten grad vil berøre utviklingsteorier om barndom og ungdom. Disse periodene legger imidlertid grunnlaget for hvordan voksne mestrer sine livssituasjoner. Det finnes ikke en overordnet mestrings teori som kan gi en fullstendig forståelse av hvordan mennesker mestrer. Forskere synes å være enige om at ulike individuelle og kontekstuelle faktorer påvirker hverandre gjensidig gjennom hele livet. Eksisterende forskning belyser en del av dette spenningsfeltet, men fortsatt er det mye kunnskap som mangler. Min studie vil bli basert på et eklektisk teorigrunnlag relatert til mestrende aktører, omgivelser, interaksjoner, ressurser og belastninger. Jeg finner det

fruktbart å fokusere på prosessuelle interaksjoner mellom faktorer på ulike nivåer (individnivå og omgivelsesnivå) (Se kapittel 1) for å få mer innsikt i hvordan mennesker mestrer.

Mennesker forstås som medvirkende, mestrende aktører i sine livssituasjoner. *Mestring forutsetter medvirkning*, men medvirkning innebærer ikke nødvendigvis at aktørene opplever mestring.

Mestringsforskning har i hovedsak hatt tilknytning til kvantitativ forskning. Jeg vil først nevne enkelte utviklingstrekk fra risiko og resiliensforskning. Derne vil jeg presentere teori om mestring forstått som en gjensidig prosess mellom individ og omgivelser. Lazarus & Folkman (1984) har belyst tankevirksomhets (kognitive prosessers) ("*cognitive appraisals*") betydning for mestring ut i fra en individuell orientering. Antonovsky (2000) har et videre perspektiv og introduserer begrepet opplevelse av sammenheng ("*sense of coherence*"). Ulike forskere har bidratt for å forstå hvordan omgivelsenes sosiale støtte kan innvirke på opplevelser av sosial støtte.

Sosialklienter mestrer en rekke utfordringer som kan være mer eller mindre kompliserte (van der Wel et al. 2006; Underlid, 2005; Halvorsen, 1996; 2004; Bringsli & Myhre, 1994). Deres opplevde utfordringer i hverdagen spenner over et vidt område fra arbeidsledighet, dårlig råd, flytting, helseplager, boligproblemer, vold, misbruk, brutte relasjoner, media med sin tendens til å skape og reflektere verdier om sosialklienter og til myndighetenes iverksetting av nye sosialpolitiske reformer. Beslutninger om å mestre hverdagen er varierte og sammensatte. Det kan dreie seg om hvordan man kan få studieplass, hvor man skal søke arbeid, hvordan man skal få (penger til) mat og bolig eller få støtte for sitt synspunkt. Når beslutninger skal fattes, søker sosialklientene løsninger, som alle andre, i seg selv, i samarbeid med uformelle eller formelle relasjoner. Denne søken kan være av avgjørende betydning for hvordan de mestrer sine livsverdener.

### **3.2 Individuell mestring forstått som prosesser og kontekstuelle mønstre**

Med inspirasjon fra Olff (1991), Antonovsky (2000) og Heggen og Øia (2005) finnes det minst fire forskjellige måter mestringsbegrepet brukes på innen vitenskapelig litteratur:

- a) som *prosess*: pågående bestrebelser på å mestre over kortere eller lengre tid,
- b) som *strategi*: aktørene bruker en strategi eller plan i truende eller vanskelige livssituasjoner
- c) som *resultat*: brukt som resultat (oppnådde generelle eller spesifikke mål) av disse prosesser og strategier for å fjerne eller redusere stressorer til akseptabelt nivå for aktørene,

d) som *forventninger*: aktørene har forventninger vedrørende resultatene av sine handlinger.

Å *mestre* som fenomen kan i henhold til bokmålsordboken forstås som at man er *en mester*. Man behersker, har tak på, greie på, er herre over oppgaver eller situasjoner (Bokmålsordboken, 2007). Mestring kan innebære at aktøren lykkes. Han oppnår sitt ønskede *resultat*. Å *mestre* kan bety at man opplever å lykkes med å gjennomføre sine *mestringsstrategier* (planer), og at aktøren kan oppleve en vellykket *prosess*. Resultatene av prosessen kan imidlertid oppleves å være mer eller mindre vellykkede. Ifølge Merton (1948) har aktørens forventninger om fremtiden en tendens til å føre til at den fremstår nettopp slik. Dette kalles for selvoppfyllende profetier. Bevisstgjøring om hvordan tanker virker på handlinger, er et viktig aspekt ved aktiv mestring. Optimistiske forventninger om suksess får positiv innflytelse på fremtidig mestring, mens pessimistiske forventninger får negativ innflytelse. Å tro på at man kan mestre livets utfordringer handler om å ha en positiv selvforståelse. Selv om det mangler empiri som viser selvforståelsens betydning som ressursfaktor, mener Rutter (1990) at flere resultater peker i den retning. Forskningsfunn tyder på at trygge relasjoner og opplevd mestring av utfordringer som er viktige for individet, kan være sentrale.

Jeg vektlegger å forstå individuell mestring (*intrapersonelle* prosesser) og interaksjonell mestring mellom individet og dets omgivelser (*interpersonelle* prosesser). Videre fokuserer jeg på individuell mestring og hvordan uformelle og formelle nettverk fremmer eller hemmer individets opplevelse av mestring av livsverden. I min studie har jeg kun innhentet data på ett tidspunkt. I intervjusamtalene beskriver imidlertid informantene både sin fortid, nåtid og fremtid. De beskriver erfaringer og egen tankevirksomhet. Når jeg bruker prosessbegrepet kan det dreie seg om mestringsprosesser over lengre tid eller mestringsbevegelser som kan være mer kortvarige. Slike prosesser kan for eksempel være erkjennelsesprosesser, meningsdanningsprosesser, medvirkningsprosesser, beslutningsprosesser, handlingsprosesser, interaksjonsprosesser og læringsprosesser. Jeg vil i liten grad konsentrere meg om å få kunnskap om hvilken betydning menneskenes personlighet eller –trekk kan innvirke på deres mestring. Ifølge Holstein (1988) har forskning vist at det neppe er tale om en fast (generell) ”mestringsstil” hos det enkelte individ. Hvert individ synes derimot å ha et repertoar av mestringsformer. De anvendes i ulike situasjoner avhengig av de utfordringer som situasjonene gir. Det eksisterer således ikke en personlighetsbestemt mestringsstil.

### 3.3 Enkelte utviklingstrekk ved mestringsforskning

Det finnes mye litteratur om mestring. Innen psykologi og psykiatri var forskerne lenge opptatt av patologi (Eisdorfer, Cohen, Kleinman & Maxim, 1981). Forskningen var preget av ”den medisinske modell” (Levin, 2004). Den innebar at hvis man fant riktig diagnose og beskrev symptomet godt, så kunne man foreskrive god medisin. Etter hvert innså man at denne tenkningen kunne medføre at man oppfattet mennesket for statisk. Orienteringen mot patologi og beskrivelser av brukere som svake, nevrotiske, lite motiverte eller lite mestrende indikerte at det var noe galt med brukerne som personer (Shulman, 1999). Hjelperne ble ofte for problemorienterte (Grotberg, 1996).

Resiliensforskningen fokuserte mer på menneskenes ressurser og hvorfor noen hadde stor motstandskraft til tross for at de hadde hatt en vanskelig oppvekst eller befant seg i en vanskelig livssituasjon. ”Resilience” kan oversettes med elastisitet eller motstandskraft (Gjærum et al. 1998, s. 31). Det meste av denne forskningen omhandler barn, ungdom og deres familier (Rutter, 1985; 1987; Friborg, Hjemdal, Rosenvinge & Martinussen, 2003; Borge, 2000; Olsson, Bond, Burns, Vella-Brodrick & Sawyer, 2003). En del av denne kunnskapen kan være overførbart til voksne. Resiliensforskningen har blitt kritisert for å operere med uklare definisjoner av begrepet. Det er viktig å skille klart mellom resiliens som resultater/mål eller prosess, når man omtaler begrepet (Olsson et al. 2003). Forskere har vært opptatt av ”kausal-effekt forskning” (statistisk samvariasjon og statistisk sammenheng mellom variabler som forskerne har definert). De har forklart årsaker til problematisk atferd og symptomer (stress, psykiske lidelser m.m.) og deres effekter (Rutter, 1988; Cowen, 1991; Higgins, 1994; Frydenberg, 1999; Glantz & Johnsen, 1999). Mestring eller motstandsdyktighet (resilience) beskrives som en dimensjon ved menneskets atferd snarere enn som personlighetstrekk. Mennesket har således utviklingspotensiale og mestring kan oppfattes som en utviklingsprosess (Rutter, 1985). Jeg er opptatt av menneskets sårbarhet, motstandsdyktighet og muligheter for endringer, slik at denne kunnskapen er interessant. Det er imidlertid vanskelig å predikere dette på individnivå. Resiliensforskningen har fokusert mest på individuelle egenskaper, mens andre i større grad har bidratt ved også å vektlegge omgivelsenes betydning.

### 3.4 Mestring – en gjensidig prosess mellom individ og omgivelser

Det er nå allment akseptert at det er et komplisert samspill mellom arv og miljø. Denne forskningen har gitt oss kunnskap som bidrar til vår forståelse av dette multifaktorielle forholdet – også innen mestringsforskning. Flere forskere har funnet det formålstjenlig å se på interaksjoner mellom individ og deres relasjoner til andre i omgivelsene.

*”Mestring er mentale og adferdsmessige reaksjoner på trusler og belastninger* (Holstein, 1988, s. 66). En tolkning av Holsteins syn på mestring her er at den er for individorientert, objektivisert og statisk. Menneskene er aktive aktører som tar initiativ for å mestre krav og bruker tilgjengelig støtte i forhold til sin kontekst. De reagerer ikke bare på ytre påvirkning. Holstein skriver imidlertid også at mestring kan ha følgende formål:

- 1 - endre situasjonen (man søker å få kontroll over eller endre kontekstuelle forhold, som truer eller belaster en,
- 2 - stresskontroll (man søker å få kontroll over stress og ubehagelige følelser som følger av belastningene,
- 3 - forebygge belastningen (man søker å forutse fremtidige trusler og belastninger og å forebygge at de oppstår).

Disse formålene fordrer aktive aktører som samhandler og medvirker i interaksjoner med sine relasjoner. Å iverksette mestringsprosesser med søken etter innflytelse og medvirkning kan bidra til å nå ønskede mål.

M. Rutter & M. Rutter (1997) fremhever at personlighetstrekk kan påvirke hvordan man oppfører seg. Atferd påvirker hvilke reaksjoner man får fra sine relasjoner. Det foregår et *gjensidig* samspill mellom menneskene og omgivelsene deres. Mennesket blir både påvirket av sine omgivelser – og omvendt. Menneskelig atferd blir også påvirket av biologisk arv. Genene våre kan innebære ulike risiko- og beskyttelsesfaktorer, - akkurat som omgivelsene kan bestå av ulike risiko- og beskyttelsesfaktorer. En hissig, temperamentsfull person vil kunne bli utsatt for risikofaktorer fra sine omgivelser, hvis han stadig anklager dem for å ikke stille opp for seg. Noen vil kunne reagere med sinne, - andre med å trekke seg unna. Resultatet kan bli at han får stadig mindre støtte fra sine omgivelser. En annen atferd vil kunne medføre andre reaksjoner fra omgivelsene. Risikofaktorer kan gjøre voksne mindre motstandsdyktige i forhold til uheldig påvirkning fra omgivelsene. Imidlertid kan medvirkende aktører velge hva de ønsker å gjøre i ulike situasjoner. Mennesket bidrar til å forme sine omgivelser. Tilgjengelige ressurser og miljøene individene oppsøker, påvirker deres muligheter og begrensninger for mestring. Aktørers opplevelser av valgmuligheter vil variere. I visse situasjoner vil de oppleve å ikke ha (ønskede) valg på grunn av individuelle

eller kontekstuelle belastninger og begrensinger. I sin interaksjonsmodell vektlegger Shulman (1999) at det kan være fruktbart å forstå menneskets mestring i dynamiske interaksjoner med deres sosiale kontekst – slik en del stressforskere gjør.

### 3.4.1 Mestring og kognitiv virksomhet

Innen mestrings- og stressforskning fremheves også at visse arvelige faktorer i samspill med visse faktorer i omgivelsene, har stor betydning for menneskets mestring. Forskere og klinikere som arbeider med stress, blir ofte slått av hvor store variasjoner det er i menneskers atferd i forhold til utfordringer de står over for (Stroebe & Stroebe, 1995). *Stressor* og *stress* begrepene brukes i mange engelske tekster som omtaler denne forskningen. Jeg bruker dem også i min norske tekst. Med stressor forstår jeg indre eller ytre belastninger, vonde følelser, trusler eller utfordringer, mens stress henspiller på dynamiske, subjektive opplevelser som stressor fører til. Lazarus & Folkman (1984, s. 19) skriver at: *”psychological stress is a particular relationship between the person and the environment that is appraised by the person as taxing or exceeding his or her resources and endangering his or her well-being.”*

Lazarus (Monat & Lazarus, 1977; Lazarus 1991, 1999) har forsket på mestring i en årrekke. Lazarus og Folkman (1984) anses å være klassikere innen mestringsforskning og vektlegger tenkningens betydning. De ser på mestring både som prosess og strategi. (Jeg forstår strategi som å lage mestringsplaner). I sin forståelse av psykologisk stress fokuserer de på kognitive vurderinger som sentrale i evaluering av stressorer. I vurderinger av stressorer vektlegges ikke bare faktorer fra omgivelsene eller individet, men *integreringen* av faktorer fra begge deler i en gitt transaksjon. Begrepet transaksjon har en dimensjon i seg som ikke finnes i begrepet interaksjon. Transaksjon innebærer at man skaper et nytt abstraksjonsnivå. Faktorer både fra person og omgivelser integreres for å skape en ny relasjonell mening (Lazarus & Folkman (1984, s. 294). Med kvalitative forskningsmetoder med for eksempel et fenomenologisk perspektiv vil forskerne anvende et slikt integrerende abstraksjonsnivå. Ofte er det nettopp det som er målet i analyser av kvalitative data.

Lazarus & Folkman (1984, s. 53) har utviklet en transaksjonsmodell og mener at det foregår tre typer vurderinger (*cognitive appraisals*) mellom stressorer og reaksjoner:

1 *primær vurdering*: Individet oppfatter trusselen og vurderer om situasjonen innebærer potensielle skader eller negative konsekvenser. Hvis stressor foreligger, hvilke skader har skjedd? Hvilke trusler kan oppstå? Hva er sannsynlighetene for å mestre utfordringen(e)?

2 *sekundær vurdering*: Individet vurderer hvilke handlingsmuligheter som er til stede og hva som kan gjøres for å redusere emosjonelle og psykologiske spenninger. Hva kan gjøres med stressor? Hva kan være mulige mestringsstrategier?

3 *revurdering*: på bakgrunn av ny informasjon revurderer individet omgivelser og person.

Mestringsprosessene innebærer primære og sekundære vurderinger av stressorer. Revurdering forekommer kun, når det er kommet frem informasjon som kan supplere tidligere vurderinger. Hvis aktøren endrer sine tanker om en stressor i sin livsverden, endrer hun/han sitt forhold til stressor. Ved det opplever hun/han å mestre, fordi kognitiv bearbeiding (tankevirksomheten) gir han/henne en revidert og bredere forståelse av stressor. Aktørens forståelseshorisont forstørres. Lazarus & Folkman vektlegger en prosessorientert forståelse av mestring fremfor en trekkorientert. *"Coping is constantly changing cognitive and behavioural efforts to manage specific external and/or internal demands that are appraised as taxing or exceeding the resources of the person"* (Lazarus & Folkman 1984, s. 141).

De fremhever prosessuelle bevegelser ved at endringene er *"constantly changing"*. De synes å være mer opptatt av selve prosessen enn om aktøren opplever å mestre sine utfordringer tilfredsstillende eller ikke. Definisjonen innebærer også en forskjell mellom mestring og *spontan* atferd. De utelater mestring som ubevisste prosesser. Medvirkende aktører mestrer ikke "indre konflikter" eller andre utfordringer ved hjelp av ubevisste prosesser, da de utelukker utfordringer som ikke krever tankearbeid (*cognitive appraisals*). Mestring forstås innen kognisjonspsykologien som handling. Handlingene kan være rent fysisk utførte handlinger, eller kognitive handlinger hvor man forestiller seg hvordan stressor kan mestres og løses. Hvis den kognitive bearbeiding fører til handling som lykkes, betyr det at aktøren kan oppleve å mestre situasjonen. De har en vid forståelse av handling – både et tenkende menneske og et rent fysisk handlende menneske er en medvirkende aktør. Lazarus & Folkman (1984) fokuserer på kognitive mestringsprosesser og aktørers ulike vurderinger av stressorer. Valg av mestringsstrategier er resultat av et samspill mellom mennesket og den tolkning han/hun gjør av situasjonen eller stressor. I den grad aktørens mestringsstrategier gir mestringsopplevelser/-erfaringer som kan lagres kognitivt, jo bedre vil de mene at mennesket kan evne å mestre. Forstått slik, kan man argumentere for at de er opptatt av mestringens resultater og læring. Individet bruker ofte ervervede erfaringer i sine fremtidige mestringsanstrengelser (Wormnes & Manger, 2005). Lazarus & Folkman (1984) beskriver mestringsprosessens ulike faser, men omtaler lite sirkulære prosesser (som utvikler seg i en spiralform, og hvor mestringen kan bevege seg frem og tilbake innen spiralene). Deres modell er særlig nyttig for å forstå tenkningens betydning for mestring.



Lazarus & Folkmann (1984) forstår mestringsstrategier som *problemorienterte* (strategier for å fjerne stressorer) og som *emosjonsorienterte* (strategier for å minske psykologisk stress og emosjonelle reaksjoner som har oppstått som konsekvenser av stressorer). Forskere har kritisert Lazarus og Folkmans ”cognitive appraisals”-begrep for å være for omfattende og generelt. Følelsesmessige opplevelser kan også foregå som parallelle prosesser til kognitive vurderinger (Frijda, 1993). Lazarus argumenterer for at følelsesmessige prosesser og kognitive vurderingsprosesser påvirker hverandre gjensidig i et komplekst samspill gjennom hele mestringsprosessen. Mestringsprosesser foregår i individet og som interaksjoner mellom individet og dets relasjoner (Lazarus, 1991; 1999).

Lazarus & Folkmans psykologiske forståelse av mestring og kognitive vurderinger er orientert ut i fra individet. Forskere med sosiologiske perspektiver som Antonovsky (2000) har et videre perspektiv og legger mer vekt på omgivelsenes innflytelse og bidrag.

### **3.4.2 Mestring og opplevelse av sammenheng**

Antonovsky (2000) har et bredere mestringsbegrep, hvor han vektlegger kontekstuelle forhold. Disse forstår han globalt som ”tilværelse” eller som avgrensede sider av situasjoner som skal mestres. Antonovsky (1979; 1987; 2000) var opptatt av helsefremmende faktorer og ville forstå hvorfor noen mennesker overvinner stressorer uten å bli syke. Hans ressursorienterte perspektiv brøt med det tidligere patologiorienterte perspektiv. Antonovsky er særlig kjent for utvikling av sitt begrep opplevelse av sammenheng (sense of coherence) (Se nedenfor.) Mange forskere har blitt inspirert til å bruke begrepet på ulike målgrupper som HIV-smittede (Linn, Lewis, Cain & Kimbrough, 1993) og arbeidsledige (Starrin, Jönsson & Rantakeisu, 2001), i ulike kontekster som eldreomsorg (Borglin, Jakobsson, Edberg & Hallberg, 2006; Lewis, 1996), i forhold til dets betydning for helse (Yeheskel, 1995; Johnson, 2004), i forhold til personlighetstrekk (Langius, Björvall & Antonovsky, 1992) og til å utvikle måleredskaper (Langius & Björval, 1993; Nilson, Holmgren & Westman, 2000). Jeg fikk ingen søketreff på studier med sosialklienter som målgruppe.

Inspirert av Antonovsky (2000) kan mestring forstås som om den foregår kontekstuellt på to nivåer:

- 1) *et generelt basisnivå* som utvikler seg i mennesket på bakgrunn av medfødte evner og ervervede erfaringer i interaksjoner med omgivelsene gjennom hele livet. Man utvikler en grunnleggende selvforståelse til egen mestring – en måte ”å snakke med seg selv på”. Menneskene får en forståelse av hvordan de selv kan influere for å mestre, - og av hvordan

omgivelsene kan påvirke med sine ressurser og belastninger. I denne basisen befinner det seg et mestringsrepertoar av generelle mestringsstrategier og mestringsevner.

2) *et spesifikt nivå* hvor mennesket anvender spesifikke mestringsstrategier og mestringsevner knyttet til avgrensede, aktuelle stressorer man ønsker å mestre (situasjonsspesifikke, temaspesifikke eller utfordringsspesifikke stressorer).

Det er et gjensidig samspill mellom disse to nivåene. På bakgrunn av erfaringer øker den enkeltes mestringsrepertoar. Individets mestringsstrategier er preget av mestringsevnene individet opplever at er best utviklet. Jo mer mangfoldig mestringsrepertoar man opplever å ha, dess større blir sannsynligheten for at man mestrer utfordringene på det spesifikke nivået. Sosialklienter som opplever å nå sine ønskede hovedmål som å skaffe seg bolig, en meningsfull fritid, utdanning eller arbeid, erverver seg både generelle og spesifikke mestringsstrategier og mestringsatferd på disse livsområdene. Ervervede erfaringer vil kunne variere avhengig av opplevde ressurser og belastninger. Gode erfaringer styrker troen på å kunne mestre, mens vonde eller kompliserende erfaringer vil kunne svekke troen på egen mestring. Mestringserfaringer påvirker individets selvforståelse.

Antonovsky ville belyse hvordan arvelige og miljømessige faktorer påvirket forskjeller i menneskets motstandskraft, når det ble utsatt for stress. Hans svar var at motstandskraft var avhengig av den enkeltes opplevelse av sammenheng (sense of coherence). Jo sterkere opplevelse av sammenheng, jo mer sannsynlig er det at individet vil mestre opplevde stressorer tilfredsstillende.

En persons virkelighetsoppfatning er en avgjørende faktor i mestring. Antonovskys (2000, s. 37) begrep *opplevelse* av sammenheng kan brukes med et fenomenologisk perspektiv for å forstå aktørenes erfaringsverden. Begrepet består av tre elementer og defineres slik:

*”Oplevelsen af sammenhæng er en global indstilling, der udtrykker den udstrækning, i hvilken man har en gennemgående, blivende, men også dynamisk følelse af tillid til, at*  
*1. de stimuli, der kommer fra ens indre og ydre miljø, er strukturerte, forudsigelige og forståelige,*  
*2. der står tilstrækkelige ressurser til rådighet for en til at klare de krav, disse stimuli stiller,*  
*3. disse krav er utfordringer, der er værd at engagere sig i.”*

Mennesket får en *holdning* til sin indre og ytre verden i interaksjon med sine omgivelser. Det er ikke et mål å unngå hverdagens utfordringer, men å mestre å leve i dem. Alle de tre punktene i opplevelse av sammenheng-begrepet kan mestrende aktører arbeide med å styrke individuelt eller i interaksjon med sine omgivelser.

Ad punkt 1: mennesket må kunne forstå situasjonen. *Forståelighet* henspiller på i hvilken grad mennesket opplever indre og ytre stimuli som fornuftsmessig fattbare og ikke som kaotiske, tilfeldige og uforklarlige. Mennesket må mestre å kunne skille mellom relevant informasjon og støy. Hverdagen bør innebære en viss forutsigbarhet. Hvis mennesket har nok kunnskap, vil stressorer oppleves forståelige. Ved mangel på kunnskap kan en delprosess i en større mestringsprosess, være å søke tilstrekkelig kunnskap (sosial støtte) i sine uformelle eller formelle nettverk.

Ad punkt 2: mennesket må ha tro på at løsninger finnes (*håndterbarhet og mestringsmuligheter*). Har aktøren tillit til at det finnes nok ressurser til å mestre utfordringene - som for eksempel gode nok mestringsferdigheter og tilstrekkelig med sosial støtte? Opplever aktøren å ha innflytelse på tilgang til ressurser for å få løst utfordringene han/hun står overfor? Mennesket må ha evner til å vurdere sin livsverden. Fokuset er innrettet mot i hvilken grad mennesket opplever sammenheng mellom utfordringer det står overfor, og de ressurser som er nødvendige. Ved behov for tilførsel av ressurser kan mennesket søke etter det i sine uformelle eller formelle nettverk.

Ad punkt 3: mennesket må finne mening i å prøve ut løsningene (*motivasjon og mening*). Menneskene må føle et reelt engasjement overfor utfordringene, slik at de betyr mye for dem. Utfordringen gir dem mening følelsesmessig og ikke bare kognitivt. Aktiviteter man er engasjert i, er meningsfulle å gjøre noe med. Mening handler om i hvilken grad mennesket opplever at det er viktig å investere krefter og gjøre en innsats i forhold til krav som møtes. Ved ambivalens kan mennesket ta initiativ til dialoger (sosial støtte) med sine uformelle og formelle nettverk. Samtalene kan lette aktørens forståelse av hva som er meningsfullt.

Menneskets mestring handler om å ta i bruk disse tre elementene. Livsverden utfordrer mennesket på ulike måter. Et sentralt perspektiv i min studie er å analysere hva som gir informantene opplevelse av sammenheng i deres tilværelse. Antonovskys (2000) opplevelse av sammenheng-begrep er interessant for å forstå mestringsprosesser. Imidlertid berører han lite hva aktørene faktisk gjør eller lar være å gjøre etter at de har fått en opplevelse av sammenheng av aktuell stressor og hvordan dette kan innvirke på fremtidig mestring. Mestringshandling og mestringslæring kan da være interessante begreper. Mestringshandling er iverksettelse av mestringsstrategier (planer). Mestringslæring er kunnskap aktørene får på bakgrunn av sine mestringserfaringer. Sentrale faktorer i aktørenes mestring er altså også hvordan de bruker sine personlige, sosiale og materielle ressurser for å gjennomføre sine planer for å fjerne eller redusere stressorer, samt hva de lærer av sine erfaringer.

Antonovsky har med emosjonell og kognitiv *tenkning* i sin mestringsforståelse, så her kan man se paralleller til Lazarus & Folkmans (1984) teorier. Mennesket forstås som en ”prosessor” som oppfatter, bearbeider og analyserer indre og ytre stimuli. Antonovsky (2000) hevder at hvis mennesket opplever mening med tilværelsen, så vil mestringen av den bli lettere. Dette igjen vil kunne medføre opplevelse av en sterk opplevelse av sammenheng. Lazarus & Folkman (1984) vektlegger at mennesket mestrer på ulike måter avhengig av hvordan det forstår og analyserer (primære og sekundære ”cognitive appraisals”) aktuelle stressorer. Å skape mening er å skape handlingsmuligheter. Meningsopplevende mestringsstrategier virker motiverende på aktøren. Antonovsky (2000) har et vidt syn på mening som er mer i retning av eksistensialismens mening, - noe større og nærmest som et livsvilkår for tilværelsen. Mens Lazarus & Folkman (1984) er opptatt av individets opplevelse av mening i forhold til stressor i konkrete situasjoner. I sine perspektiv trekker de inn omgivelsene i ulikt omfang, men synes være enige om at omgivelsene har stor betydning for opplevd mestring – for eksempel omgivelsenes mestringsressurser. Sosial støtte inngår som en del av dem.

### **3.5 Opplevd sosial støtte – en sentral faktor for å mestre**

Forskningslitteratur om sosial støtte er omfangsrik og tverrfaglig. Generelt støtter forskningsresultater at sosial støtte kan gi god beskyttelse mot stress (Cauce, Felner & Primavera, 1982). Det finnes ingen felles forståelse av begrepet eller hvordan det skal måles. Sosial støtte blir ansett å være en sentral ressurs, når det gjelder å vurdere indre og ytre stressorer og hvordan man mestrer dem (Thoit, 1982; 1995). Sosial støtte kan derfor forstås som å være avhengig av både personlige og miljømessige faktorer. På den ene siden kan sosial støtte oppleves som beskyttende og myndiggjørende, mens på den annen side kan den oppleves begrensende og avhengighetsskapende. Variablene i dette sosiale landskapet er mange og forholdet mellom dem er kompliserte. Mer forskning er nødvendig for å si noe mer entydig om samspillet mellom sentrale, sosiale støttefaktorer.

Mange har målt begrepet sosial støtte i personlige nettverk og operasjonalisert det på ulike måter (Gore, 1985; Dalgard & Sørensen, 1988). Definisjonene kan deles inn i to hovedkategorier:

1. tilgjengelighet eller bruk av ressurser (ikke-profesjonell eller profesjonell sosial støtte),
2. subjektive opplevelser av å motta sosial støtte fra andre (og gi sosial støtte til andre).

Sosial støtte forstås også kvalitativt og som et subjektivt opplevelsesfenomen. Hva er individets subjektive fortolkning, forventning og opplevelse av utvekslet sosiale støtte? Nettverkets opplevde kvalitet er sentral i forhold til mental helse (Cohen & Wills, 1985, Dalgard & Sørensen, 1988).

Cohen & Syme (1985, s. xv) definerer sosial støtte som ”*resources provided by others*”. Andre (others) vil i denne sammenheng innebære aktører innen uformelle og formelle nettverk. Ressurser forstås som byggeklosser i større eller mindre mestringsprosjekter, slik at ønskede mål kan bli nådd. Tilgjengelige mestringsressurser er sentrale i forhold til personlig mestring. Ifølge Seim forstås *mestringsressurser* som materielle, sosiale og individuelle faktorer (Seim, 1992 a) som kan bedre brukernes livssituasjoner og muligheter til å mestre og influere på egne liv. Mange sosialklienter har lang erfaring i å mestre egne liv i forhold til seg selv og sine uformelle nettverk. De er også brukere av samfunnets tjenester og tilbud og har dermed bred erfaring med hvordan profesjonelle hjelpere utøver sitt arbeid. Med mine mestringsperspektiver blir det sentralt å forstå hvordan sosialklienter opplever sosial støtte i sine relasjoner.

Jeg konkluderer med at både *indre og ytre mestringsressurser* synes å være betydningsfulle for opplevd mestring. Det handler om hvilke ressurser aktøren opplever å ha tilgang til eller har muligheter for å mobilisere. *Indre* mestringsressurser er menneskets opplevelser av sine personlige, sosiale og materielle ressurser. *Ytre* mestringsressurser er menneskets opplevelse av omgivelsenes (uformelle og formelle nettverks) personlige, sosiale og materielle ressurser. Mestringsressurser kan oppleves *beskyttende* og fremme mestring. Mangel på mestringsressurser kan oppleves *belastende* og hemme mestring. Med mitt fenomenologiske perspektiv er jeg opptatt av opplevd sosial støtte, og det inngår som en del av de ytre mestringsressursene.

Forskere har vært opptatt av sosial støtte som en spesiell form for ressurs eller som multidimensjonelle mestringsstrategier (Dalgard & Sørensen, 1988; Thoits, 1995). Sørensen (1988, s. 81) har en psykososial forståelse av sosial støtte. Det foregår en interaksjon mellom personlige forhold og det personlige, sosiale nettverk. Innholdsmessig dekker begrepet fire dimensjoner:

”*Opplevelse, viten om at noen nå eller i fremtiden ved behov:*

1. *uttrykker positive følelser (like, beundre, respektere, anerkjenne, elske,)*
2. *bekrefter, er enig i riktighet, rimelighet i handling eller uttalelser,*
3. *gir direkte bistand (ting, penger, håndrekning, informasjon, tid, rettigheter),*
4. *tilhører gruppe av mennesker som føler samhørighet og forpliktelse overfor hverandre.*

Dette begrepet er interessant i forhold til min fenomenologiske tilnærming, da det vektlegger den subjektive opplevelsen. Begrepet rommer følelser, selvforståelse, materiell bistand og informasjon, samt tilhørighet i grupper. Medlemmene føler en forpliktelse i forhold til hverandre. I denne forståelsen ligger at individet må mestre både å ta i mot støtte fra og å gi støtte til sine omgivelser. Å delta i gjensidig støtte kan medføre utfordringer for de av langtids sosialklientene som har ustabiliserende faktorer i sine livsverdener - som bostedsløshet eller problemer med rusmidler.

Statusstøtte og motiverende støtte kan også oppleves som sosial støtte. Wills (1985) fremhever *statusstøtte*, hvor sosiale relasjoner kan fungere som støtte bare på grunn av sin eksistens. En arbeidsledig kan oppleve sosial støtte fra andre ved å ha nære venner som er i arbeid. Sosialklienter som har vært arbeidsledige lenge, har ofte færre som er i arbeid i sine nettverk (Vannevjen, 2001). Flere tilegner seg gradvis nye og supplerende mestringsstrategier for å oppnå statusstøtte. Enkelte finner statusstøtte ved kreativ mestring som kan være i grenselandet for det legalt akseptable for storsamfunnet. *Motiverende støtte* er viktig når mange stressorer er kroniske og sammensatte. Det kan gå lang tid før de eventuelt overvinnes. Sosialklienter kan befinne seg i utsatte livssituasjoner i kortere eller lengre perioder. Ved høy belastning over tid kan vedvarende oppmuntring oppleves viktig for å mestre hverdagens utfordringer.

Mestringsresultatene kan oppleves fruktbare for aktørene, men kan ha negative konsekvenser eller være (sosialt) uakseptabel for familien eller samfunnet. Sosial støtte kan oppleves manipulerende i den grad omgivelsene forsøker å styre aktørene i sosialt akseptable retninger. Sosialklienter mestrer en del som ikke alltid er sosialt akseptabelt (prostitusjon, kriminalitet, omgang med rusmidler). Hvordan kan denne kunnskapen brukes til å videreutvikle mestring av deres livssituasjoner? Spesifikk mestring i en situasjon kan være overførbart til mestring av andre situasjoner. Juridisk er de selv personlig ansvarlig for sine handlinger. I samarbeid med formelle hjelpere må mestringsens mål være legale og etisk forsvarlige. Hvis de er det, kan samarbeidspartene legge til rette for mer medvirkende mestring og sosial støtte kan forsterke dette.

Aktører som har positive forventninger om å få sosial støtte fra sine omgivelser, vil være mindre sårbare for belastninger. Hvis det foregår en gjensidig utveksling av støtte, øker det også beskyttelsen (Fyrand, 2005). Hvis støtten blir ensidig *til "ego"* i det personlige nettverket, står en i fare for å oppleve av nettverket gradvis avskalles. Pearlin ser dette som så sentralt for kvaliteten i relasjonene at han mener at sosial støtte alltid i utgangspunktet bør

forstås som *gjensidig* utveksling. Allment godttatte normer i samfunnet regulerer ofte hva som er rimelig å forvente av gjensidig støtte (Pearlin, 1985). Unntak finnes, og skjønnsmessige vurderinger må legges til grunn for hvor mye og hva slags sosial støtte som er rimelig. I vestlige samfunn vil det være urimelig at foreldre forventer gjensidig sosial støtte av sine mindreårige barn. Når barna er blitt voksne, og foreldrene er blitt gamle og syke, er det mer rimelig å forvente at barna bidrar med støtte til dem. Sosial støtte påvirkes av en rekke faktorer som for eksempel hvor man er i livsløpet og hvor stabile relasjoner man har. Flyttinger, helse, økonomi, dødsfall og skilsmisser kan virke inn på hvor mobiliserbar sosial støtte vil være. Ytre og indre belastninger vil også kunne innvirke på hvordan man opplever sosial støtte subjektivt. Andre vil kunne mene at en person rent objektivt får mye sosial støtte, mens personen selv opplever det som (for) lite. Når mennesket skal mestre hverdagens utfordringer, er det av betydning hvordan de opplever muligheter for mobilisering av sosial støtte i sine nettverk. Ifølge Finseth (2000) tar det meste av forskningen om sosial støtte utgangspunkt i sosial støtte som blir formidlet gjennom uformelle sosial nettverk. Alle mennesker inngår i ulike nettverk, men det varierer hvorvidt de oppleves som sosiale *støttenettverk*. Nettverkets opplevde *kvalitet* oppleves mer betydningsfull i forhold til trivsel og god helse enn nettverkets omfang (Dalgard, Døhlle & Ystgaard, 1995). Enkelte brukere erfarer å ikke ha nære, støttende relasjoner i sine uformelle nettverk, slik at de opplever sosial støtte i hovedsak kun fra sine formelle nettverk (Underlid, 2005). Slike faktorer kan gjøre dem grunnleggende utrygge og kan hemme deres hverdagsmestring. I min studie fokuserer jeg på sosial støtte som formidles både gjennom de uformelle og de formelle nettverkene.

Sosialklienter må finne forklaringer både for seg selv og for sine nettverk for hvorfor de er berettiget til å motta sosialhjelp. Langtids sosialklienter må også finne forklaringer for hvorfor de *forblir* sosialklienter. Halvorsen (1996) fokuserer på hvordan sosialklienter ivaretar sin selvrespekt og deres marginale forutsetninger for å mestre sin livssituasjon ut fra oppvekstvilkår, egne ressurser og husholdstilhørighet. Sosial støtte er viktig i mestringen av slike fenomen også og kan mestres både som individ og som gruppe. (Se punkt 1.3.5.)

Det er uenighet om mestring alene er et individfenomen eller om man også kan snakke om kollektiv mestring. Et eksempel på kollektiv mestring er sosialklienters politiske virksomhet i brukerorganisasjoner som Velferdsalliansen. Å kjempe for å bedre sine levekår sammen med andre kan oppleves som sosial støtte (Seim et al. 1997; Seim 2006). Gjærum et al. (1998) har pekt på faren for å individualisere mestring som mulighet og dermed undervurdere den betydningen samfunnsmessige betingelser har for menneskers mulighet til å håndtere sin livsverden. Hvilke strukturelle faktorer må tas med i betraktningen når det

gjelder aktørenes individuelle mestring? Individuell medvirkning er viktig for å mestre, men samfunnet må på sin side legge til rette for at mestringsmulighetene er så optimale som mulig. Hva det er, er en diskusjon som stadig vil pågå – avhengig av rådende velferdspolitik og forvaltningens rammer - nasjonalt og lokalt. Dette temaet kommer jeg tilbake til i kapittel 9, hvor jeg drøfter hvordan NAV-reformen kan bidra til mestring for langtids sosialklienter. NAV-reformen skal være innført i Norge innen 2010.

### 3.6 Oppsummering

Med en fenomenologisk tilnærming fokuseres det hele tiden på hvordan hendelser, situasjoner og mestringsstrategier oppleves og erfares. Verken hendelser, situasjoner eller mestringsstrategier er gode i seg selv. Aktørens opplevelser er det avgjørende.

Opplevelse av mestring kan forstås som reaksjoner på utfordringer eller belastninger (stressorer). I stressende situasjoner er mestring en bevisst mental eller atferdsmessig prosess, som foregår i individet eller som interaksjonen mellom individ og omgivelser. Aktøren forsøker alene eller sammen med personer i sine nettverk å ha innflytelse på eller medvirke til å endre stressende omgivelser og redusere negative følelser som følger av disse omgivelsene (stressorer). Dette danner det teoretiske grunnlaget for mestringsmodellen som jeg utviklet ved å pendle mellom analyse av empirien og å søke etter teori. Mestringsmodellen som var mitt første abstraksjonsnivå i analysen, presenteres nedenfor. Hvordan jeg konstruerte den, beskrives i kapittel 2, der jeg omtaler utvikling av mine tre abstraksjonsnivåer.

### 3.7 Presentasjon av mestringsmodellen

#### 3.7.1 Teoretisk bakgrunn

Mestringsmodellen er konstruert med utgangspunkt i fem mestringsevner (*kan, tror, vil, gjør og lærer*). Empirien ble analysert parallelt med at jeg søkte etter relevant litteratur. Fra kognitiv psykologi vektla jeg aktørens opplevde, prosessuelle tankevirksomhet (cognitive appraisals) i forhold til for eksempel oppfatningsevne, vurderingsevne og beslutningsevne. Antonovskys (2000, s. 37) begrep opplevelse av sammenheng var også en nyttig kilde. Jeg har tilpasset de tre elementene i dette begrepet til mitt formål:

1. *forståelighet* av utfordringen/situasjonen (kunnskap)
2. *håndterbarhet* av utfordringen/situasjonen (tilstrekkelig med indre og ytre ressurser)
3. *opplevd mening* med utfordringen/situasjonen (motivasjon)



Menneskets opplevelse av mestring handler om å ta i bruk disse tre elementene. Hvilken oppfatningsevne og forståelse (*kan*) opplever informantene at de selv og personer i deres omgivelser har i forhold til utfordringer de står overfor? Mennesket må ha en tillit (*tror*) til egen evne til å forstå og å vurdere virkeligheten. Man må ha ervervet seg en viss selvforståelse og tillit til at omgivelsene vil bidra etter evne. Viljen (*vil*) motiveres, hvis utfordringen oppleves som emosjonelt og kognitivt meningsfull. Mennesket kan bestemme seg for å handle (endre) eller tilpasse seg utfordringen (*gjør*). Evnene *kan*, *tror*, *vil* og *gjør* influeres av i hvilken grad man opplever at man selv eller mennesker i omgivelsene har tilstrekkelige ressurser til å mestre hverdagens utfordringer. Antonovsky har med emosjonell og kognitiv *tenkning* i sitt begrep og henspeiler primært på evnene *kan*, *tror* og *vil*. Jeg bygger på hans begrep og vektlegger et fenomenologisk perspektiv og innfører flere evner. I mine analyser tolket jeg at informantene også opplevde å ha mestringsevnene *gjør* og *lærer*. Både aktørers tenkning, følelser og medvirkning influerer på mestringsevnene.

Mennesket er aktive, mestrende aktører som medvirker i egne livssituasjoner. Klefbeck & Ogden (2003, s. 16) skriver om barn som aktører. Jeg finner mye av det de skriver om som overførbart til voksne aktører. De legger vekt på hvordan mennesker *bidrar* til sin egen utvikling, og framhever at de er *aktivt utvelgende* og *handlende* i forhold til sine omgivelser. De er *selektive* i forhold til påvirkninger, bearbeider inntrykk fra sine omgivelser, og er *kompetente* aktører som forsøker å mestre sine omgivelser. Fokus rettes mot individuelle variasjoner i mestringsevner og hvordan kontekstuelle betingelser skaper ulike forutsetninger for utvikling av disse egenskapene.

I sin forståelse av aktøren tar Klefbeck & Ogden utgangspunkt i tre begreper:

1. mennesket som "*stimulus*" som utløser ulike reaksjoner (handling) (*gjør*),
2. mennesket som "*prosessor*" som bearbeider ulike inntrykk og søker mening (tenkning, følelser, vilje, erfaring) (*tror*, *vil*, *lærer*),
3. mennesket som "*kompetent aktør*" som påvirker sine omgivelser (kunnskap, tenkning, handling, læring) (*kan*, *tror*, *vil*, *gjør*, *lærer*).

Aktørens medvirkning går som "en råd tråd" gjennom alle tre prosessene. Den kompetente aktør er et fullverdig menneske som både i sin tenkning og atferd er i stand til å *tilpasse* seg omgivelsenes krav, vurdere egne forutsetninger og graden av samsvar mellom dem. De evner også å *influere på* omgivelsene, slik at de samsvarer bedre med deres individuelle ønsker og mål. Mestring kan styrke eller svekke opplevelsen av de fem mestringsevnene avhengig av aktørenes mestringserfaringer. Opplevelse av mestring og personlig medvirkning kommer som en konsekvens av at man utløser reaksjoner, bearbeider

inntrykk, søker mening, påvirker og influeres av sine omgivelser. Aktører bestemmer seg for å handle (endre) eller tilpasse seg situasjoner og gjennomføre beslutninger. Ved refleksjon over erfaringer med individuelle og kontekstuelle faktorer opplevde innflytelse revideres, læres og utvikles deres mestring av livsverden.

Omgivelsenes ressurser er sentrale for informantenes mestring, og i den sammenheng fokuserte jeg på opplevelse av sosial støtte. Den vil kunne influere på opplevelsen av alle fem evnene i mestringsmodellen. Informantene opplever omgivelsenes sosiale støtte subjektivt i sine livsverdener. Sosial støtte som utveksles i ulike typer nettverk vil kunne variere, men kan også være sammenfallende. Ifølge Sørensen kan begrepet sosial støtte dekke fire kategorier. Jeg har valgt å bruke hans begrep, fordi det passet min empiri. Begrepet er noe revidert. I punkt tre har jeg føyd til underpunkter med eksempler fra empirien. I punkt fire har jeg føyd til at forpliktelsene ofte er gjensidige, og at relasjonene da kan oppleves kvalitativt sterkere (Fyrand, 2005). Ved behov for *sosial støtte* har informantene kunnskap eller tro på at noen nå eller i nær fremtid:

1. uttrykker positive følelser (like, beundre, respektere, anerkjenne, elske) overfor dem,
2. bekrefter eller støtter berettigelsen av deres uttrykte mening eller handling,
3. gir direkte støtte som
  - a) materielle ting (mat, penger, husvære, klær),
  - b) praktisk assistanse (vaske klær, medisinsk behandling, reparere utstyr (sykkel)),
  - c) informasjon (om lovgivning, rettigheter, rimelige varer, ledige jobber eller husvære),
  - d) tid (gå tur med hunden, dra på tur, være sammen og småprate),
  - e) gi råd (hvordan man skal forholde seg til ulike utfordringer).
4. betrakter dem som medlemmer av grupper med mennesker som føler tilhørighet og forpliktelse overfor hverandre. Ofte er forpliktelsene gjensidige. Relasjonene kan da oppleves som kvalitativt sterkere (Sørensen, 1988, s. 76-96). Sosial støtte er et sentralt begrep for de mestrende aktørenes opplevelser av tilgjengelige eller mobiliserbare ressurser i sine omgivelser. Opplevelse av sosial støtte inngår som en del av den ytre sirkelen i mestringsmodellen. (Se figur 3.1. nedenfor.)

### 3.7.2 Konstruert mestringsmodell med fem mestringsevner

Jeg skal nå presentere mestringsmodellen. Modellens indre sirkel er konstruert av fem mestringsevner. Evnene tar utgangspunkt i aktørers tenkning, følelser, handlinger og læring for å mestre utfordringer de møter i sine livsverdener. Ressurser og belastninger i omgivelsene influerer på deres mestring, og omgivelsene influeres av individets mestring.

Medvirkende aktører kan oppleve at deres indre og ytre mestringsressurser styrkes og/eller svekkes over tid. Mestring dreier seg om aktørers evner til å overkomme eller tilpasse seg vanskelige livssituasjoner. Å overkomme eller tilpasse seg er enten å løse utfordringer (skape endring) eller akseptere å leve med dem (tilpasse seg). Mestring av livssituasjoner handler om at det er aktørenes kontekst som skal mestres og ikke egenskaper ved deres personlighet eller det ubevisste. Mestring dreier seg om opplevd suksess eller tilfredshet som resultater av egen eller felles innsats i forhold til aktuelle utfordringer eller mål som blir nådd. Når mestring forstås som subjektive opplevelser, innebærer det at mestring også kan være i periferien eller utenfor det som anses å være akseptabelt i (stor)samfunnet.

### Oversikt over mestringsmodellens fem mestringsevner

1. **“KAN”** evne til å kunne (kunnskap) Informantene har medfødte evner (biologisk arv) og erverver seg livslang kompetanse til å forstå seg selv og sine omgivelser. De bruker sin forståelse til å vurdere tilgjengelige indre og ytre ressurser og belastninger for å mestre utfordringer de møter i sin hverdag.

2. **“TROR”**: evne til å tro (selvforståelse og mestringstillit) Informantene har grunnleggende tillit til sine egne og omgivelsenes mestringsressurser. Denne tilliten påvirker deres forestilinger om deres livsverdener og deres forståelse av hva som gir dem mening. De bruker denne forståelsen til å vurdere hvordan de kan mestre livssituasjoners utfordringer. De utvikler måter å forstå seg selv på (selvforståelse). Den grunnleggende mestringstilliten er generell og influerer ofte på den spesifikke tilliten knyttet til de enkelte situasjoner og utfordringer de står overfor. Deres mestringstillit kan dermed variere fra situasjon til situasjon.

3. **“VIL”**: evne til å ville (mestringsvilje og motivasjon) Utfordringene oppleves emosjonelt eller kognitivt meningsfulle. Informantene opplever å ha muligheter til å influere på sine utfordringer i livsverden. Mening og ønske om å mestre kan styrkes av at informantene opplever at de har tilstrekkelig kunnskap og tro (Se punkt 1 og 2). Viljestyrke er å ikke slutte å tro at man kan mestre. Avhengig av situasjonen kan man også beslutte å mestre ved ikke å handle (indirekte mestring).

4. **“GJØR”**: evne til å gjøre (handling) Avhengig av informantenes vurderinger kan de beslutte å få til endringer eller tilpasninger. Både indirekte og direkte mestring innebærer medvirkning og innflytelse på egen livssituasjon. Man kan handle indirekte eller direkte i forhold til ønsket mål. Aktørene kan bruke ulike mestringsstrategier som iverksettes ved ulike mestringsatferder.

**5. "LÆRER":** evne til å lære (erfaringslæring) Informantene vurderer og lærer mer eller mindre av konsekvenser av deres kunnskap, tro, beslutninger, mening, (bruker)medvirkning og/eller (sam)handling. De bruker både positive og negative erfaringer i sine anstrengelser for å mestre hverdagens utfordringer (erfaringslæring). Informantenes tidligere kunnskap blir brobyggere til det nye som skal mestres og læres. Individene som tror at de kan påvirke egen læring, lykkes lettere enn de som tror at læring er kontrollert av andre (Weiner, 1986). Alle mennesker har sine måter å lære på. Noen lærer best ved å se visuelle fremstillinger, andre ved å skrive eller høre, ved å lese, ved å handle, ved å føle, ved å diskutere eller ved (sam)handling.

Figuren nedenfor viser menneskets mulige opplevelser av mestringsinteraksjoner på to nivåer:

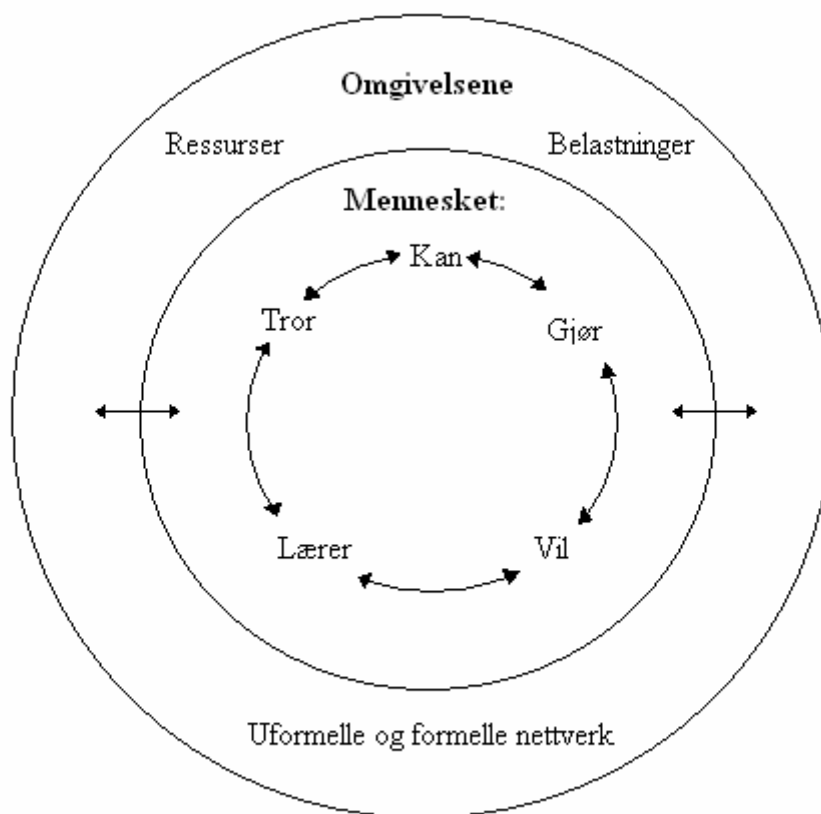
1. Interaksjoner i Mennesket:

mellom den medvirkende aktørens fem mestringssevner (kan, tror, vil, gjør og lærer).

2. Interaksjoner mellom Mennesket og Omgivelsene.

Omgivelsene oppleves å bestå av ressurser (for eksempel sosial støtte) og belastninger, - og av personer i menneskets uformelle og formelle nettverk.

**Figur 3.1 Mestringsmodellen**





Ved opplevelse av stress eller utfordringer (stressorer) blir mennesket bevisst at det ønsker endring av (livs)situasjonen. For å mestre (livs)situasjonen

- 1 .bruker mennesket sin kunnskap og kompetanse (*kan*),
2. finner kontekstuell selvforståelse og mestringstillit (*tror*),
3. kartlegger, analyserer, finner mening, klargjør ønsker, tar beslutninger og planlegger for å få det til (*vil*),
4. anvender ferdigheter i og kapasitet til (*gjør*), velger å (sam)handle eller ikke for å få mer innflytelse på (livs)situasjonen og
5. reflekterer over konsekvensene av sine erfaringer (*lærer*) som kan føre til fornyet kunnskap som styrker eller svekker fremtidig opplevd mestring og innflytelse på (livs)situasjonen.

Som et resultat at min pendling mellom mestringsteori og empiri, laget jeg mestringsmodellen som en måte å forstå informantenes mestring på. Som forsker med et fenomenologisk utgangspunkt var jeg ifølge Husserl ute etter å forstå opplevelsen av fenomenet mestring, - slik verden fremtrer for en som opplever og oppfatter den (Egidius, 1994). Modellen er en operasjonalisering av mestring som en abstrahering etter nitidig analyse av empiri og teori. Når jeg presenterer min anvendelse av mestringsmodellen på empirien, gjør jeg det på en fenomenologisk måte, så kapittel 5 og 6 blir beskrivende. Mine fortolkninger av data tar utgangspunkt i 21 informanternes opplevelser og erfaringer av sine livsverdener på bakgrunn av en intervju samtale. Det neste kapittelet er en introduksjon til analysen, hvor jeg innledningsvis belyser tre mulige forklaringsmåter som et analysegrunnlag for å forstå problemer i hverdagen.

## KAPITTEL 4

### INTRODUKSJON TIL DATA OG ANALYSE

#### 4.1 Innledning

Kapittel fire er det første av seks analysekapitler. I kapittel fire belyser jeg først tre forklaringsmåter for å forstå problemer: individ-, omgivelses- og interaksjonistisk forklaring. Jeg presenterer så fordelingen av mestringsmønstrene i informantenes livssituasjoner (Tabell 4.1). Som det tredje temaet beskriver jeg mitt analysegrunnlag for kapittel 5 og 6.

I kapitlene 5 og 6 fokuserer jeg på individuell mestring av de to utfordringene i hverdagen som informantene opplever viktigst (Tema 1: *arbeidsledighet* og Tema 2: *å leve med lite penger over tid*). Derneft omtaler jeg deres opplevelser av hverdagsmestring i interaksjoner med deres omgivelser (Tema 3: *uformelle nettverk* (opplevdes som *sentrale* i forhold til egen mestring) og Tema 4: *formelle nettverk* (opplevdes som *varierende* i forhold til egen mestring). I kapittel 5 og 6 knyttes informantenes rikholdige beskrivelser av sine livsverdener til min konstruerte mestringsmodell. (Se kapittel 3.)

I kapittel 7 belyser jeg utvikling av mestringsposisjoner og samspillsmodellen. Jeg fortolker og drøfter deretter i kapittel 8 informantenes beskrivelser av deres mestringsprosessers kraftvendepunkter og riktige tidspunkter. Mestringsprosessene analyseres dynamisk ved hjelp av mestringsmodellen, samspillsmodellen og ulike flytende mestringsposisjoner. I det siste resultatkapittelet drøfter jeg hvordan NAV-reformen kan bidra til mestring for langtids sosialklienter (kapittel 9).

Presentasjonsformen varierer fra korte utdrag av fortellinger til kondenserte fortellinger. For å få frem variasjonen og rikdommen i informantenes beskrivelser, har jeg lagt vekt på å ta ulike perspektiver, finne detaljer og mønstre og å finne unntak fra disse.

#### 4.2 Forståelse av årsaker til problemer

Mine mestringsorienterte perspektiv i analysen var henholdsvis et individperspektiv, et omgivelsesperspektiv og et interaksjonistisk perspektiv (Shulman, 1999). Individperspektivet dekket informantenes opplevelse av individuell mestring. Omgivelsesperspektivet dekket informantenes opplevelser av sine uformelle og formelle nettverk (ressurser og belastninger). Interaksjonsperspektivet dekket informantenes opplevelser av egen påvirkning på omgivelsene og omgivelsenes påvirkning på dem. Med disse tre perspektivene var mitt formål

å utforske hva informantene opplevde som sine viktigste utfordringer i sine livsverdener og hvordan de mestret disse utfordringene.

Gjennomgang av intervjusamtalene viste at informantene hadde ulike måter å forstå problemer på. Problemforståelser legger føringer for informantenes mestringsstrategier. Med et individperspektiv forsto informantene sine utfordringer som egenskaper ved seg selv (*individforklaring*): ”Problemet er min skyld.” Noen informanter kunne da oppleve at ”Problemet er mitt ansvar,” mens andre tilskrev ansvaret helt eller delvis til en annen person, grupper, (lokal)samfunn eller samfunnets institusjoner.

Med et omgivelsesperspektiv kunne informantene forstå problemer som avhengig av omgivelsene som for eksempel manglende eller utilstrekkelige mestringsressurser (*omgivelsesforklaring*). Med et interaksjonistisk perspektiv kunne informantene forstå problemer som at de var oppstått i interaksjoner mellom mennesker eller mellom mennesker og omgivelsene (*interaksjonistisk forklaring*): ”Problemet skyldes våre uheldige interaksjoner”. Noen forsto dette som at ”De som er berørt av problemet har ansvar for løsningen av det.” Andre opplevde at utfordringene måtte mestres av andre personer enn dem selv eller av samfunnets institusjoner.

Når utfordringer skal mestres, tar individet utgangspunkt i seg selv ved hjelp av refleksjoner (”cognitive appraisals”) (Lazarus & Folkman, 1984). (Av og til handler man spontant, men da gjør man seg ofte sine refleksjoner etterpå. Slike refleksjonsprosesser kan føre til at erfaringene blir bevisst (mestringslæring).) Bevisste mestringsmønstre er særlig interessante, fordi jeg fokuserer på brukernes medvirkning. Hvordan opplever de hverdagen i sin bevisste livsverden? Hva opplever de å ha (bevisst) kontroll over eller innflytelse på? Ifølge Lazarus & Folkman foregår det analytiske tankeprosesser i aktøren, hvor han forsøker å forstå og få oversikt over problemer, situasjoner eller hendelser som skal mestres. Analysene kan føre til fysisk handling eller til kun tankevirksomhet.

Jeg fortolket at informantene anvendte både direkte og indirekte mestring. Direkte mestring kan være både tanke-, følelses- og handlingsaktivitet. Mestringen er primært *endringsfokuset* og innebærer handlinger direkte i forhold til stressor. Indirekte mestring kan være tanke- og følelsesaktivitet og eventuelt (”indirekte”) handlinger som ikke er direkte i forhold til stressor. Informanten lager alternative mål for å unngå eller omgå stressor eller bestemmer seg for ikke å handle. Mestringen er primært *tilpasningsfokuset*. Både ved direkte og indirekte mestring kan informanten oppleve å ha innflytelse på situasjonen, hvis mestringen oppleves å gå i retning mot eller fører til ønsket resultat. Ved tilpasning opplever de ofte mindre innflytelse. Dette gjelder særlig i situasjoner hvor informanten opplever at han



hindres i å oppnå ønsket resultat. Han ønsker endring, men ser ingen muligheter for å få til denne endringen. Faktorer i individet, i omgivelsene eller i interaksjonen mellom disse kan oppleves å fremme eller hemme både direkte og indirekte mestring.

Det er komplisert med en tredelt oppdeling av problemforståelser. Det er ofte glidende overganger mellom dem og problemer kan være sammensatte. Man kan forestille seg en dimensjon med to ekstreme ytterpunkter. I det ene ytterpunktet med individforklaringer "fritas" samfunnet for ansvar for løsninger. Det er individet som har ansvaret. I det andre ytterpunktet med omgivelsesforklaring "fritas" individet for ansvar for løsninger. Det er omgivelsene som har ansvaret. I midtfeltet på denne dimensjonen er interaksjonistiske forklaringer. Problemer forstås som resultat av uheldig samspill mellom individer eller individ(er) og omgivelser. Både individ(er) og omgivelser kan ha ansvar for løsninger avhengig av hvilke(n) problemforståelse(r) aktøren har. Problemer er ofte sammensatt, slik at mestringsevnen øker ved å kunne ha ulike forklaringer og perspektiver for å forstå dem. Det kan gjøre det lettere å oppleve at man har flere mestringsmuligheter. Ressurser og belastninger kan oppleves å befinne seg i individet, i omgivelsene eller i interaksjoner mellom disse – og kan påvirke forklaringer i forhold til utfordringer aktøren står overfor. Både informantene som mestringsaktører og jeg som fortolker kan benytte oss av disse ulike forklaringsmåtene.

**Figur 4.1: Tre forklaringsmåter for å forstå problemer i hverdagen**

	<i>Individ-forklaringer:</i>	<i>Interaksjonistiske forklaringer:</i>	<i>Omgivelses-forklaringer:</i>
Perspektiv:	Individ	Samspill mellom individ(er) eller mellom individ(er) og omgivelser	Gruppe-/familie Institusjon Lokalsamfunn Organisasjon Storsamfunn Uformelle og formelle nettverk
Årsaker:	Arv Dårlig helse	Uheldig påvirkning Manglende tilbakemeldinger	Manglende eller utilstrekkelige mestringsressurser

### 4.2.1 Et eksempel for å illustrere ulike problemforklaringer

Jorunns problemer med rusmidler kan hun forstå både med individforklaringer, interaksjonistiske forklaringer eller storsamfunnsforklaringer. Jorunn opplevde at hun var narkoman, fordi hun måtte døyve angsten sin (individforklaring). I samtaleintervjuet sa hun at angsten skyldtes foreldres incest, vold og alkoholmisbruk i hennes oppvekst (interaksjonistisk forklaring). Hun trodde hun ble oppdratt slik, fordi hun ”fortjente” det. Familien sa hun var stygg og dum (individforklaring). Til tross for at hun hadde bedt om hjelp for sine psykiske problemer flere ganger, hadde ikke samfunnets hjelpere gitt henne den hjelpen hun trengte (interaksjonistisk forklaring: samspillet med hjelperne hadde forsterket hennes problemer); (storsamfunnsforklaring: det var samfunnets ansvar å løse Jorunns problemer med angst og avhengighet av rusmidler. Hun forsto dette som at hun måtte få et bedre behandlingstilbud.)

Jeg vil anvende disse tre formene for problemforståelsene i mine resultatkapitler. Det vil være en variasjon av individuelle forklaringer, interaksjonistiske forklaringer, omgivelsesforklaringer og blandinger av disse tre. Jeg skal nå først gjøre kort rede for hvilke utfordringer informantene opplevde som viktigst, dernest belyser jeg på hvilke måter jeg har valgt å presentere mine resultater.

### 4.3 Hva opplever informantene som sentralt i mestringen av hverdagen?

Informantene ble oppfordret til å fortelle om hvilke utfordringer de opplevde som sentrale i deres hverdagsmestring. Hvilke arenaer var det de pleide å ferdes på? Hvem var de sammen med? Hvilke aktiviteter foregikk? Jeg ba dem om å berette om perioder og hendelser i fortiden, hvor de opplevde å mestre utfordringer de sto overfor. Videre ba jeg dem om å fortelle om hvilke muligheter, ønsker og drømmer de hadde for fremtiden. Selv om jeg kun intervjuet dem på ett tidspunkt, fikk jeg med en slik intervjuform informasjon og refleksjoner fra en noe lengre tidsperiode.

I fortolkningen av datamaterialet har jeg tilstrebet å fokusere på det informantene var opptatt av. Jeg har forsøkt å belyse deres forståelse og gode grep som aktører for å skape de mestringsprosesser som de ønsket. I fortolkningene mine vektlegger jeg både *hva* de forteller og *hvordan* de opplever og forstår det de forteller om. Informantene forstås som meningsskapende aktører som er medvirkende i konstruksjonen av deres opplevde livsverdener (Kvale, 2002).

Resultatkapitlene løfter frem hvordan informantene mestrer sine opplevde utfordringer. De to viktigste opplevde utfordringene i informantenes beskrivelser er

arbeidsledighet og å leve med dårlig økonomi over tid. Disse utfordringene erfares som basale i informantenes livsverdener, da de legger rammer som innvirker på deres mestringsmuligheter og begrensninger. Begge temaene handler om økonomi. Tema 1: Arbeidsledighet handler for eksempel om å mestre å få økte inntekter enten som lønnsarbeid eller som trygd. Tema 2: Å leve med dårlig økonomi over tid innebærer for eksempel å oppleve best mulig hverdagsmestring ved å fordele sin stønad til det man opplever som meningsfullt og nødvendig. Jeg avgrenser meg til bevisst mestring og den er knyttet til ulike måter å forstå problemer på. Informantenes problemforståelser har innvirkning på deres mestring og innflytelse; - hvordan de tenker, opplever, skaper mening og handler. De forklarer og begrunner sine problemforståelser i sine beskrivelser. Jeg fokuserte også på hva i informantenes omgivelser de opplevde som ressurser og belastninger. Mine informanter ga tydelig uttrykk for at deres opplevde nære familie og perifere bekjente var svært viktige for deres mestring (tema 3). De beskrev deres erfaringer med formelle nettverk som svært varierende i forhold til opplevd mestring (tema 4). I mine fortolkninger av deres mestring vil jeg anvende min konstruerte mestringsmodell som analysegrunnlag (kapittel 5 og 6). Modellen er basert på informantenes mestringssevner (*kan, tror, vil, gjør og lærer*) og interaksjoner mellom informantene og deres omgivelser som fremmer eller hemmer opplevd mestring. (Mestringsmodellen presenteres i kapittel 3.)

En antakelse jeg hadde tidlig i analysen, var at informantenes problemforståelser ville være i samsvar med deres mestring. Jeg var imidlertid også åpen for at i visse situasjoner eller hendelser, ville det være viktigere med nesten hvilken som helst mestringsbevegelse – bare det skjedde en endring med opplevd mening eller som reduserte opplevd utfordring eller smerte (psykisk eller fysisk).

Med mitt fenomenologiske perspektiv ble det for omfattende å skulle presentere hver av informantene individuelt. Ved å lage grupperinger for informantenes mestring av sine livssituasjoner ville jeg skape mer oversikt for å utforske fenomenet mestring.

#### **4.4 Mestringsmønstre i livssituasjoner**

Jeg grupperte informantene ut i fra fellestrekk i deres opplevde *livssituasjoner* og *generelle mestringsmønstre*. Deres beskrivelser av deres *livssituasjoner* (livsverden) fortolket jeg ut i fra følgende faktorer:

Mestring og innflytelse i egen livssituasjon  
 Utfordringer/belastninger  
 Indre og ytre mestringsressurser

Oppvekst  
 Skole/-erfaring  
 Selvforståelse/tro på seg selv  
 Boligforhold  
 Fritidsaktiviteter (samhandlingsarenaer)  
 Omgang med rusmidler  
 Psykisk og fysisk helse  
 Kriminell aktivitet  
 Arbeid: erfaring, kompetanse, arbeidsevne, søkeratferd  
 Uformelt nettverk: opplevelse av (utvekslet) sosial støtte (ensomhet)  
 Formelt nettverk: Sosialtjenesten - varighet, hyppighet, tiltak, opplevd sosial støtte  
                             Aetat - varighet, hyppighet, tiltak, opplevd sosial støtte  
                             Andre tjenester (offentlige etater, organisasjoner, frivillige)  
 Hjelpetiltak: mottatt (behandling i institusjoner og poliklinikker)  
 Ønskede endringer  
 Tanker om fremtid

På bakgrunn av datamaterialet fortolket jeg at informantenes befant seg i *seks livssituasjoner* med fellestrekk på intervjudtidspunktet.

Jeg la vekt på deres mestringsmønstre i forhold til utfordringene de opplevde som viktigst: arbeidsledighet og å ha dårlig økonomi over tid. (Se punkt 2.10.7) Livssituasjonene er ikke diagnoser og er ikke ment å være stigmatiserende. Jeg lagde betegnelsene ut i fra seks *generelle* mestringsmønstre jeg tolket ut i fra materialet. Informantenes mestring av små eller store hverdagsutfordringer vil være mer eller mindre preget av deres generelle mestringsmønstre. Generelle mestringsmønstre består av en rekke *spesifikke* mestringsmønstre som er knyttet til mer avgrensede temaer, situasjoner eller utfordringer. Jeg fant det derfor formålstjenlig å sortere empirien min ut i fra informantenes *livssituasjoner*. Andre har også laget oversiktskategorier som beskriver sosialklienters livssituasjoner: Solheim (1996) valgte å ta utgangspunkt i sosialklienter som *individer* og grupperte dem som idealtypiske typologier. Hun delte brukerne i fire grupper i forhold til hvordan de tilpasset seg sine livssituasjoner. Skilbrei (2000) grupperte også sine informanter som individer og i forhold til hvilke holdninger de hadde til sosialhjelp som inntektskilde.

I min datapresentasjon lar jeg seks informanter representere hvert sitt generelle mestringsmønster og livssituasjon. Den informanten som hadde flest fellestrekk i det generelle mestringsmønsteret og sin livssituasjon, ble valgt. (Jeg videreutviklet min fortolkning av dette, da jeg konstruerte mestringsposisjoner og samspillsmodellen. Se kapittel 7.) Jeg strevde lenge med å finne illustrerende betegnelser på *generelle mestringsmønstre* i deres livssituasjoner. Et kompromiss mellom ulike hensyn gjorde at jeg konkluderte med følgende benevnelser:

- A) *Selvrealisering* som mestringsmønster – Veras livssituasjon.  
 B) *Overflødiggjøring* som mestringsmønster – Tors livssituasjon.  
 C) *Svingning* som mestringsmønster – Ulfs livssituasjon.  
 D) *Ambivalens* som mestringsmønster – Rolfs livssituasjon.  
 E) *Avmakt* som mestringsmønster – Olas livssituasjon.  
 F) *Resignering* som mestringsmønster – Ninas livssituasjon.

De øvrige 15 informantene befinner seg i livssituasjoner som har flere eller færre fellestrekk med de seks generelle mestringsmønstrene, men samtlige er plassert i en av gruppene fra A til F. Tabell 4.1 viser grupperingen. Informanter som kunne plasseres i flere grupper, har jeg plassert i den gruppen som jeg tolker som den mest karakteristiske på intervjudtidspunktet. For å vise mangfold og variasjon i empirien lar jeg flere informanter av og til få uttrykke seg i tillegg til de seks utvalgte representantene.

**Tabell 4.1 Informantenes livssituasjoner fordelt på generelle mestringsmønstre**

Generelt mestringsmønster:	Informantnavn:	Antall :
Selvrealisering	<i>Vera</i> , Cecilie	2
Overflødiggjøring	<i>Tor</i> , Karl, Per	3
Svingning	<i>Ulf</i> , Arne, Georg, Hanne, Ivar	5
Ambivalens	<i>Rolf</i> , Berit, Dordi, Erik, Fred	5
Avmakt	<i>Ola</i> , Stein	2
Resignering	<i>Nina</i> , Jorunn, Liv, Mons	4
Sum		21

Fordelingen uttrykker en grov sortering av informantenes livssituasjoner på bakgrunn av sammenfallende mestringsmønstre jeg tolket i materialet. Fordelingen er gunstig i den forstand at det er minimum to informanter i alle gruppene. Det gjør at det blir en viss variasjon og mangfold i tolkningsmuligheter. Jeg kunne videreutviklet antall generelle mestringsmønstre. En ulempe ved det var at de kunne blitt så mange at jeg mistet oversikten.

Jeg valgte å inkludere dem som jeg fortolket å være de mest tydelige i materialet. De største individuelle variasjonene i informantenes livssituasjoner innenfor den samme gruppen var i gruppen med mestringsmønsteret svingning. Det er interessant at halvparten (10) av informantenes livssituasjoner er tolket som mestringsmønstrene svingning og ambivalens. Disse mønstrene er like i den forstand at livssituasjonene oppleves av informantene å være ustabile og uavklarte. Imidlertid er de også forskjellige. Informanter med mestringsmønsteret svingning har en problemforståelse, hvor omgivelsene tilskrives mest ansvar for problemløsningene. Mens informanter med mestringsmønsteret ambivalens har hovedvekt på individforklaringer. De opplever at de selv har mest ansvar for problemløsningene i sine livsverdener. Nedenfor beskriver jeg innholdet i resultatkapitlene 5 og 6 og hvordan de er disponert.

#### **4.5 Generelle mestringsmønstre er delt inn i to grupper**

Normene om at alle skal forsørge seg selv og være økonomisk selvhjulpne, er sentrale i samfunnet vårt. Informantenes beskrivelser er også gjennomsyret av disse intensjonene. De seks generelle mestringsmønstrene er derfor delt inn i to grupper:

A) de tre mest mestrende og minst utsatte. (Se kapittel 5.)

B) de tre minst mestrende og mest utsatte. (Se kapittel 6.)

Tolkningen av mestringsmønstrene er laget i forhold til informantenes *livssituasjoner* som i varierende grad er preget av deres mestring av arbeidsledighet (å være uten lønnet arbeid) og av å ha dårlig økonomi over tid. Opplevelsene av indre og ytre ressurser og belastninger gjør dem mer eller mindre utsatte for å mestre hverdagen. Inndelingen i grupper er ikke ment å være stigmatiserende. Dette er gjort av praktiske hensyn for å lette empiripresentasjonen. Jeg tar et klart forbehold om at informantenes mangfoldige beretninger dokumenterer rikelig hvordan de *alle* er meget mestrende i forhold til sine livsverdener. Når jeg skriver om informanter som befinner seg i livssituasjoner som de mestrer mer eller mindre (kapittel 5 og 6), henspiller det på i hvilken grad informantene – gitt sine livsbetingelser - opplever å bevege seg i retning mot sine ønskede mål og å ha innflytelse på sine livssituasjoner på intervjuutidspunktet. Brukerne som omtales som å være i de minst mestrende og mest utsatte livssituasjonene ut i fra samfunnets normer, er ofte i realiteten de mest mestrende aktørene. De har de største og fleste utfordringene å mestre i sine livssituasjoner, men opplever ofte å ha tilgang til de færreste ressursene for å kunne mestre dem.

## 4.6 Presentasjon av fire analysetemaer

I mitt analysearbeid fortolket jeg at informantene hadde en rekke utfordringer de sto over for i sine livsverdener. Jeg valgte å avgrense meg til de to utfordringene de opplevde som de viktigste å mestre: arbeidsledighet og å leve med lite penger over tid. Deres livsverdener er sterkt preget av hvordan de opplever å ha innflytelse på deres økonomiske situasjon. Ved hjelp av min konstruerte mestringsmodell ville jeg belyse deres hverdagsmestring. Jeg ville fokusere på deres opplevelse av egne mestringsressurser og sosiale støtte fra omgivelsene. Hva opplevde de at var de viktigste kildene som fremmet eller hemmet deres mestring av hverdagen? Jeg ville primært ha et ressursorientert perspektiv, men trekker frem deres opplevelser av belastninger hvor det er sentralt for deres mestring.

Analysen av hver av de seks generelle mestringsmønstrene er inndelt i fire temaer i kapittel 5 og 6. Temaenes betegnelser baserer seg på hva mitt materiale viste. Alle fire temaer presenteres fortløpende for hver av de seks mestringsmønstrene. Jeg skal nå beskrive de fire analysetemaene:

*Tema 1:* mestring av arbeidsledighet.

*Tema 2:* mestring av å leve med lite penger over tid.

*Tema 3:* nær familie og perifere bekjente er svært sentrale for opplevd mestring.

*Tema 4:* formelle nettverk er svært varierende i forhold til opplevd mestring.

### Tema 1 og 2

I *tema 1 og 2* belyser jeg hvordan informantene forstår og selv mestrer sine to viktigste opplevde utfordringer i sine livsverdener. Dernest fokuserer jeg på hvordan deres opplevelser av disse to utfordringene påvirkes av deres omgivelser.

1) *Arbeid* er en sentral nøkkel til deltakelse og medvirkning på de fleste arenaer i samfunnet. Hvis man har arbeid, kan man forsørge seg selv. Det kan gi den enkelte respekt og selvrespekt. Høy sysselsetting bidrar til å dempe økonomiske og sosiale forskjeller i samfunnet. Informantene var avhengig av økonomisk sosialhjelp og visste at omgivelsene hadde forventninger om at man skal forsørge seg selv. Deres problemforståelse av arbeidsledighet la føringer for hvem som skulle løse problemet. Hvordan oppleves det å ikke kunne forsørge seg selv – til tross for forventninger om dette fra omgivelsene? Hvordan utviklet de en (selv)forståelse til å mestre og å leve i en slik situasjon? Hvordan opprettholdt de sin tro på seg selv og sin verdighet? Hvordan opplevde de at omgivelsene bidro til å støtte eller hindre deres mestring av arbeidsledighet?

2) *Å leve med lite penger over tid* fordrer at man utvikler rutiner for å få pengene til å strekke til for å overleve. Periodene sosialklientene har levd av full økonomisk sosialhjelp varierer fra 9 måneder i løpet av det siste kalenderåret til maksimalt 23 år. Det virker som informantene beveger seg igjennom ulike faser med forskjellige mestringsprosesser i periodene som de har vært sosialklient. (Se mestringsposisjonene og samspillsmodellen i kapittel 7.)

Økonomisk knapphet kan forstås som opplevelse av å ha lite materielle goder, å ha høy terskel for tilgang til tjenester (kulturtilbud, ferie- og fritidsaktiviteter) og å disponere lite penger over tid. Materielle goder kan være mat, klær, hus, helse osv. Dittmar (1992) hevder at ”man blir hva man har”. Materielle goder kan ha en symboleffekt. De kan innvirke på hvordan menneskene forstår seg selv og på hvordan omgivelsene forstår dem. Større og mindre ting som man eier, inntektsnivå, differanse mellom inntekter og utgifter har også betydning for hvilke mestringsressurser man har og hvor stort handlingsrom man får i sin hverdagsmestring. Slike faktorene har en praktisk betydning, men de kan også virke inn på opplevd trivsel og psykisk helse. Initiativ og tilbakemeldinger fra omgivelsene påvirker om man føler seg verdsatt som menneske. Økonomisk mestring forstår jeg som å ha kontroll over økonomien, - å ha kontroll over utgiftene i forhold til inntektene. Man forbruker ikke mer penger enn man har til sin disposisjon. Hvordan opplever informantene økonomisk knapphet? Hvordan mestret de å leve på økonomisk sosialhjelp? Opplevs det som nedverdiggende eller som berettigede ytelser? Har sosialtjenesten bidratt til at det eventuelt opplevs nedverdiggende eller er det omgivelsene eller deres egne normer?

### Tema 3 og 4

I *tema 3* belyser jeg hvem og hva i informantenes *uformelle nettverk* som opplevs som de viktigste ressursene eller belastningene for deres hverdagsmestring. Mitt materiale viser at informantenes opplevelse av nær familie og betydningsfulle bekjente er svært viktige for deres mestring. Jeg fokuserer derfor på familiens betydning. Familiebegrepet mitt vil være vidt, slik at *den utvidede, opplevde familie* inkluderer betydningsfulle bekjente. ”Familien” handler om hvilke personer i informantenes uformelle nettverk de opplever emosjonelt nære og helt sentrale for deres mestring av livsverden. Den opplevde *nærhet* i relasjonen er overordnet om relasjonen passer inn i det ”tradisjonelle” familiebegrepet (mor, far, felles barn). Et opplevd familiemedlem behøver således ikke å være beslektet med informanten. Flere informanter har *perifere* bekjente som de opplever at er svært sentrale for deres mestring. Dette avhenger av hvilke behov de har og hvilken støtte de opplever å få fra sine uformelle



nettverk. Hvordan opplever informantene at deres nære familie og perifere bekjente fremmer eller hemmer deres mestring?

I *tema 4* omtaler jeg hvem og hva i informantenes *formelle nettverk* som oppleves som de viktigste ressursene og belastningene for deres mestring av hverdagen. Mitt materiale viser at informantene opplever svært varierende støtte fra sine formelle nettverk. Hvordan opplevde de tjenestene og tilbudene de (ikke) fikk? Informantene beskriver de temaene de opplever som mest sentrale for deres hverdagsmestring. Det varierer hvilke formelle nettverk de har erfaringer fra, og hvor omfattende kontakt informantene har hatt med dem.

Informantenes opplevelser av mestring av livsverden belyses fortløpende for alle fire analysetemaene. I *tema 4* fokuseres mestringen særlig på deres opplevelser av *brukermedvirkning*.

#### **4.6.1 Disposisjon for analyse av mestringsmønstre i seks livssituasjoner**

Nedenfor presenterer jeg hvordan jeg har disponert innholdet i kapittel 5 og 6 i forhold til de fire omtalte analysetemaene. Seks informanters livssituasjoner representerer hvert sitt generelle mestringsmønster. Mønstrene har fått navn ut fra min fortolkning av de generelle mestringsmønstrene og informantenes livssituasjoner på intervjuetidspunktet. I kapittel 5 presenterer jeg livssituasjoner med mestringsmønstrene A) Selvrealisering, B) Overflødiggjøring og C) Svingning. I kapittel 6 presenterer jeg livssituasjoner med mestringsmønstrene D) Ambivalens, E) Avmakt og F) Resignering. Hvert av de seks generelle mestringsmønstrene presenteres fortløpende med de fire analysetemaene:

Livssituasjoner med mestringsmønsterets navn

*Tema 1: mestring av arbeidsledighet.*

Hvordan forstår informantene sin arbeidsledighet, og hva gjør de for å mestre den?

Hvordan opplever informantene at deres arbeidsledighet influeres av egen mestring og av deres omgivelser?

*Tema 2: Mestring av å leve med lite penger over tid.*

Hvordan forstår informantene å leve med lite penger over tid, og hva gjør de selv for å komme ut av situasjonen?

Hvordan opplever informantene at å leve med lite penger over tid influeres av egen mestring og av deres omgivelser?

*Tema 3:* Nær familie og perifere bekjente er svært sentrale i forhold til opplevd mestring. Hvordan opplever informantene at deres utvidede, opplevde familie fremmer eller hemmer deres mestring?

*Tema 4:* Formelt nettverk er svært varierende i forhold til opplevd mestring. Hvordan opplever informantene at formelle nettverk fremmer eller hemmer deres mestring?

I de to neste kapitlene bruker jeg de fire analysetemaene til å utforske hvordan informantene opplever å mestre sine livssituasjoner individuelt og i interaksjoner med sine omgivelser.

## KAPITTEL 5

### DE TRE MEST MESTRENDE OG MINST UTSATTE

Jeg har valgt en informants livssituasjon fra hver av de seks generelle mestringsmønstrene. I dette kapittelet presenteres Veras, Tors og Ulfs beskrivelser som de tre mest mestrende og minst utsatte livssituasjonene. I kapittel 6 introduseres Rolfs, Olas og Ninas beskrivelser som de tre minst mestrende og mest utsatte livssituasjonene. Disse informantene beskriver sine livssituasjoner mangfoldig og rikt, så jeg valgte å la dem være representanter for disse livssituasjonene. Analysetemaer og forskningsspørsmål i kapittel 5 og 6 finnes avslutningsvis i kapittel 4. Beskrivelsene analyseres ved hjelp av mestringsmodellen. Jeg skriver stikkord for informantenes opplevelser av sin innflytelse, indre og ytre mestringsressurser og belastninger i parentes i tillegg til mine kommentarer. Vera er den første informanten som får ordet med sine beskrivelser av sin opplevde hverdagsmestring.

#### 5.1 A) *Selvrealisering* som mestringsmønster

Vera er 21 år, enslig og ønsker å realisere seg selv. Hun mangler et par fag for å få studiekompetanse. Vera bodde sine 14 første år hos sin enslige mor i utlandet. Da flyttet de sammen til Norge. Hun har i to perioder fått økonomisk sosialhjelp hos sosialtjenesten med  $\frac{3}{4}$  år hver gang. Vera vil bli journalist for å få et interessant yrke og god lønn. For tiden er hun arbeidsledig. Hun forsøker å skaffe seg en deltidsjobb som hun kan ha, mens hun tar fagene hun mangler. Hennes psykiske helse er preget av angst, depresjon og anorexi. Hun går jevnlig til psykolog. Den viktigste utfordring i hennes livsverden nå, er hvordan hun skal få tid til både studier, arbeid og behandling.

##### 5.1.1 Tema 1: Mestring av arbeidsledighet

Slående sitat: *"Jeg faller mellom alle stoler i hjelpesystemene!"*

Hvordan forstår Vera sin arbeidsledighet, og hva gjør hun selv for å mestre situasjonen?

Vera hadde planlagt å ta fagene hun mangler for å få studiekompetanse i høst:

*"Takket være min flotte anorexi, fikk jeg problemer med magen. Det ble bare en eksamen, så jeg får prøve igjen neste semester. Du må ha selvtillit, hvis du skal komme noen vei! Jeg har prøvd å få arbeid og har søkt på 6 jobber siste uka. Jeg har søkt som bartender, rengjøringsvikar, omsorgskonsulent, avisbud og telefonvertinne. Jeg har jobba i bar og på spisested før, så jeg tenkte at det kunne være bra. Jeg har ikke bil og arbeidstida blir til tre om natta. Det går ikke nattbusser, så jeg må ta drosje hjem. Det er likevel bedre enn å ikke ha*

*jobb. Når jeg ikke har noe å gjøre – bare sitte å se på TV, da blir jeg mer deprimert. Jeg har merka det, at når det er mange arbeidsledige, så er det ikke mange arbeidsgivere som gidder ansette folk som er ”slytynne” og har ”pønkerlook”. Klesbutikker er også umulig, hvis man er litt uvanlig. Så har jeg prøvd meg som Herba Life selger. Du får bare 25% av det du selger. Jo høyere du kommer på rangstigen, jo større prosenter får du. Jeg måtte ta opp lån for å finansiere introduksjonspakka på 2000 kroner. Hvis du skal komme høyere i stigen, må du bli suksessbygger. Det koster 9.000 kroner. Hvis du virkelig skal tjene penger, må du investere 35.000 kroner. Jeg har ikke mer enn 4.000 kroner i måneden. Det betyr at jeg ikke kan gjøre annet enn å få folk jeg snakker med til å bestille slankevarer. Neste gang jeg får sosialpenger, skal jeg investere i annonse i avisa for å få en kundekrets og få solgt mer. Jeg måtte låne penger til ”intropakka”, men bare jeg betaler avdragene hver måned, så går det greit.”*

Vera opplever seg som en optimist og har stor tro på at hun skal lykkes (tror, kan). Det gir livet mening og styrker hennes vilje til å gjøre en innsats (vil). Hun har en individforklaring på sin arbeidsledighet. Hun tilskriver den sine psykiske problemer og sitt utseende som hun beskriver som ”litt uvanlig”. Videre har hun en storsamfunnforklaring, når hun trekker frem at det er mange arbeidsledige, så konkurransen om jobbene blir hardere. Å ha forklaringer på ulike nivåer kan virke beskyttende, fordi aktøren da kan mestre arbeidsledigheten på flere måter. Vera har evner til å kunne jobbe (kan). Hun er 21 år, er nesten ferdig med videregående og har mye ledig tid. Hennes selvforståelse er slik at hun tror hun skal klare å skaffe seg en jobb, for det har hun klart før (tror). Hun er godt motivert, for hun vil gjerne ha mer penger enn hun får til livsopphold av sosialtjenesten kr 4.000 (vil). Det er mer meningsfullt for henne å ha noe å gjøre enn å ha mye ledig tid. Med det forebygger hun at hennes psykiske problemer blir større. Hun har revidert sin forståelseshorisont ved å velge å ikke stille store krav til jobbene hun søker. Dette samsvarer med Lysestøls studie av langtidsløse (Lysestøl, 1998). Hennes analyse av situasjonen gjør at hun velger direkte mestring. Hun handler og søker stadig etter arbeid (gjør, influerer). I sin søkeratferd bruker hun erfaringer og lærdom fra tidligere arbeidsforhold (lærer). Hun har fått kunnskap om hvordan arbeidsmarkedet svinger over tid og hva arbeidsgivere legger vekt på ved ansettelser (kan, lærer).

Mulige belastninger for hennes arbeidsprosjekt kan være at andre søkere er bedre kvalifisert enn henne, hennes psykiske problemer eller faktorer som begrenses av at hun har stram økonomi. Det vil bli en utfordring på sikt å finne en balanse mellom aktivitetene: samtaler hos psykolog, arbeid og utdanning. Vera skaper forutsigbarhet i livet ved å planlegge (kan, tror, vil, lærer). Hun har *en kortere tidshorisont* i forhold til jobben hun søker nå, og *en lengre tidshorisont* i forhold til at hun vil ta fagene hun mangler for å få studiekompetanse og så bli journalist. Vera mestrer her å bevege sin forståelseshorisont i tid. Hennes

mestringsstrategier for å få seg arbeid, synes å være preget av høy grad av medvirkning. Hun har større vansker med å finansiere studiene. Hun har liten innflytelse på regelverk for studiefinansiering.

### Hvordan opplever Vera at hennes arbeidsledighet påvirkes av hennes omgivelser?

Vera sammenlikner seg med jevngamle venner og sin mor. Det kan virke beskyttende og motiverende. Hun sier:

*”Jeg tror dette er den ”kjipeste” aldersgruppa å være sosialklient i. Når du ser at alle vennene dine er i Oslo og studerer, og du selv kommer deg ikke videre. Du må ha selvtillit, hvis du skal komme noen vei. Da tror jeg at jeg kunne vært med på å utvikle hvordan man kunne gi folk som meg et puff til å komme videre. Det er den beste muligheten til å få folk vekk fra sosialhjelp. Mamma hadde ikke jobb, da vi kom hit. Hun gikk på jobbklubb og jobbsøkerkurs og ble omskolert. Hun greide å få seg jobb, og den har hun hatt siden.”*

Hun bruker kunnskapen hun har om venners studier og mors innsats for å skaffe seg jobb til å anspore seg selv til å mestre egen livsverden (kan). Hennes erfaringer mener hun også gir henne evner til å kunne hjelpe andre unge sosialklienter til å mestre sine liv (tror, vil, lærer). Hun vil gjerne føle seg nyttig. Å tenke slik styrker hennes selvforståelse og tro på at hun skal lykkes (tro). Solheim (1995 b) fant at det er liten solidaritet mellom sosialklienter. Vera opplever seg ikke som sosialklient, fordi hun ikke forstår seg selv som narkoman. Et sentralt poeng for henne synes å være at hun er så kort tid innom sosialtjenesten, at hun nærmest ikke har vært der. Hun beskytter seg selv ved å ta avstand fra ”de andre” som er ”ordentlige” sosialklienter, - de er brukere over lengre tid. Hun er ung og arbeidssøkende, mens narkomane er brukere over lengre tid, er eldre enn henne og ikke arbeidsdyktige. Hun fremhever at hun har ervervet seg evner til å hjelpe brukere som befinner seg i tilnærmet lik situasjon som seg selv (kan, tror, vil, lærer). Prinsippet om at det kan virke støttende å utveksle erfaringer med likesinnede, kan ha god virkning (Abrahamsen, 1995; Hjemdal, Nilsen & Seim, 1998; Fyrand, 2005; Heap 2005 ). Hun anvender også modellering ved å bruke morens erfaringer som et godt eksempel på hvordan man kan mestre arbeidsledighet. Moren oppleves som et forbilde som støtter opp under hennes evne til å tro, å ville og gjøre noe med egen arbeidsledighet.

Vera har henvendt seg til Aetat og sosialtjenesten for å få utdanning og arbeid. Hun opplever ”å falle mellom flere stoler” i de formelle nettverkene. Vera sier:

*”Fordi jeg var meldt opp til privatisteksamener og var under utdanning, fikk jeg avslag på dagpenger. Dermed endte jeg opp på sosialkontoret. De støttet heller ikke en vanlig skole*

(videregående skole). *Du må ha en deltidsjobb for å finansiere eksamener. Jeg har 60.000 allerede i Lånekassen. Jeg har ikke lyst til å ta mer lån for bare å få studiekompetanse. Hadde jeg fått yrkesretta attføring på grunn av de psykologiske vanskene jeg har hatt, så kunne jeg fått støtte til å begynne på utdanning igjen. Man burde fått sykepenger, fordi man er syk og ikke i forhold til hvor mye man har jobba. Kanskje man ikke har jobba, fordi man er syk? Det er mange som meg som ikke passer inn i systemet. Fordi de ikke kan få penger andre steder, så blir de sosialklienter. Det betyr at du blir stående som sosialklient. Jo lenger man har gått på sosialhjelp, jo vanskeligere er det å komme på skole igjen.*”

Vera har opplevd å få avslag på støtte til finansiering av delfagene som gjenstår for at hun skal få studiekompetanse. Denne kunnskapen og disse erfaringene har til tider gjort henne deprimert og hun har revidert sin forståelseshorisont (lærer, belastning). Imidlertid holder hun fast på sitt mål om å bli journalist (tror, vil). Hennes løsning er å skaffe seg en (deltids)jobb for å finansiere å få studiekompetanse. Hvis hun skal ta opp mer studielån, skal det være til journalistutdanningen (kan, tror, vil, gjør).

### Oppsummering av Veras mestringsmønstre i forhold til arbeidsledighet

**KAN:** Vera vet hva hun kan bruke sin psykolog, sosialtjenesten og Aetat til. På bakgrunn av sine evner og erfaringer, vet hun at hun vil bli journalist. Hun liker å skrive og har fått gode tilbakemeldinger på det fra omgivelsene (skolen, venner). Vera har kreative evner og finner alternative løsninger i forhold til utfordringer hun står overfor i sin livsverden. Hvis hun mangler informasjon, mestrer hun å få det fra det uformelle eller formelle nettverket.

**TROR:** Hun tror at hun skal klare å bli journalist. Vera opplever at for å lykkes, må hun ha tro på seg selv. Hun er realistisk og deler opp hovedmålet (å bli journalist) i delmål som hun må nå underveis: skaffe (deltids)arbeid, ta to deksamener, gå i terapi, etablere seg i leiligheten og gå på helsestudio. Hennes opplevelser med å lykkes med sin planlegging, har styrket hennes tro på at hun skal få det til. Hun har møtt motgang, men opplevd at hennes livsverden blir bedre igjen etter noe tid.

**VIL:** Vera får energi ved å oppleve at hun får ting til. Slike opplevelser utvider hennes forståelseshorisont og øker hennes viljestyrke. Hun har innsikt i at hun blir deprimert, når hun har mindre innflytelse på sin livsverden. Hun legger planer på kortere og lengre sikt og deler dem opp. Vera vet godt hva hun vil med livet sitt.

**GJØR:** Hun gjennomfører planene hun lager. Vera søker stadig arbeid. Hun har ikke fått det på det åpne arbeidsmarkedet enda, men har fått litt ekstra inntekter ved å jobbe som frisør. Vera har skaffet seg bolig ved å svare på boligannonser. Moren har lovt å betale

utgiftene til helsestudio, slik at hun kan fortsette der. Hun har fått en god relasjon til sosialtjenestens saksbehandler. De gjør begge fortløpende det de har avtalt.

LÆRER: Hun har lært at hun ikke må gjøre for mye på en gang, for da blir hun så sliten, at hun får gjort minimalt. Hun er opptatt av å finne en balanse mellom (deltids)arbeid, utdanning og terapi. Vera har blitt bevisst, at hennes forståelseshorisont i forhold til hva og når hun kan mestre, må være fleksible. På bakgrunn av sine arbeidserfaringer har Vera blitt sikrere på hva slags arbeid hun kan mestre og hvordan hun bør søke. Hun har erfart at jo lenger hun lever av økonomisk sosialhjelp, dess vanskeligere er det å bli selvhjulpen.

### 5.1.2 Tema 2 Mestring av å leve med lite penger over tid

Slående sitat: *”Jeg blir lei meg når jeg ikke har råd til å gjøre halvparten av det jeg er vant til på slutten av måneden, fordi jeg er blakk.”* (utfordring)

*Det mest kreative jeg har gjort, er at jeg selger brukte truser over internett. (mestring)*

Hvordan forstår Vera å leve med lite penger over tid, og hva gjør hun selv for å komme ut av situasjonen?

Vera har både en individforståelse og en samfunnsforståelse av sin knapphet på økonomiske goder. Hun synes det er rimelig at hun skal få økonomisk bistand fra samfunnet ut i fra den livssituasjonen hun befinner seg i. Men – hun synes kr 4.000 pr. mnd. i livsopphold er for lite til at hun klarer å leve med det. Hun har fått kunnskap om at samfunnet ikke bidrar med mer og finner det derfor meningsfullt å forsøke å skaffe mer inntekt. Summene er små og uforutsigbare, så hun synes ikke at hun behøver å oppgi dem til myndighetene.

#### Vera gjør en rekke kreative ting for å mestre sin livsverden

*”Når man er ung og dum som jeg, så er du ofte blakk lenge. Jeg kjøper ikke dopapir. Jeg tar med litt ekstra for 2-3 dager, når jeg er på større kjøpesentra. Av og til går jeg på kontaktsenteret og spiser. Jeg har ikke røkt hasj en eneste gang, så det er rart å spise blant narkomane. Jeg vil ikke spise maten til stakkars narkomane, men har man ikke råd til mat, så får man mat der. Første uka av sosialhjelpen kjøper jeg litt dyrere mat og unner meg et par øl og går ut med en venninne. Det har jeg ikke råd til resten av måneden. Da sitter jeg hjemme og leser og gjør ting for seg selv”*

Vera opplever seg som dum, fordi hun har lite penger igjen på slutten av stønadsperioden (belastning, negativ selvinstruksjon, mindre tror, mindre vil). Hun opplever det sosialt og som et supplement til økonomien at de store butikkene gir direkte bistand ved gratis smaksprøver. Selv om hun forsøker å være sparsommelig, har hun så lite at hennes handlingsrom oppleves for snevert uansett mestringsstrategi. Vera har en individforklaring her som på sikt kan bli belastende. Er det mulig å disponere hennes knappe økonomiske goder bedre enn hun gjør? Trolig er det lite igjen når alle nødvendige utgifter til hennes livsopphold er betalt. En

samfunnsforståelse ville være at satsene på økonomisk sosial hjelp er for lave. Hun supplerer inntekten sin ved å spise gratis på kontaktsenteret. Vera mestrer å bevege seg i rom (Thornquist, 2003). Det er mestrende at hun skaffer seg mat (beskyttelse, kan, tror, vil, gjør, influerer). Imidlertid ligger det en risiko i hennes mestringsatferd. Hun understreker at hun ikke er narkoman, men likevel ferdes hun på deres arena. Hva lærer hun der? Hun opplever at narkomane vil selge henne stoff. Det er uvant for henne. Hvis Vera får lengre perioder med økonomisk sosialhjelp enn hun har hatt til nå, ligger det en mulig belastning ved å ferdes i dette miljøet? Det vil variere med hvor mange andre relasjoner og arenaer hun har å få mestringsressurser fra. For tiden er hennes nettverk glissent. Når hun kommer i utdanning eller arbeid og boligsituasjonen hennes har stabilisert seg, vil dette kunne endre seg. Hun synes synd på narkomane og vil gjerne hjelpe dem. Tid og energi opplever hun å ha mye av – før studier eller arbeid starter. Det er mulig at hun vil hjelpe til på kontaktsenteret som en slags betaling for maten hun får?

*”Man blir lei seg når man tenker på hva man ikke har råd til å utøve lenger av det man er vant til. Jeg er glad i å danse. Det koster 1500 kroner i halvåret, så det blir luksus. Så pleide jeg å synge klassisk. Det kostet kr 250 pr. sangtime. Jeg er glad i å jobbe politisk og arrangerer møter og demonstrasjoner på et ungdomshus som er selvstyrt. Jeg har vært der i fem år. Det er et sted hvor ungdom føler seg akseptert som de er. Det er gøy å arrangere konserter, og jeg får gratisbilletter. På slutten av måneden er jeg for blakk til å komme meg til ungdomshuset. Jeg synes det er gøy å trene på helsestudio, men jeg har ikke råd til det.*

Vera liker å ha en aktiv fritid og har opparbeidet seg variert kompetanse (kan, tror, vil). Hun opplever det emosjonelt problematisk at de lave satsene på sosialhjelp begrenser hva hun kan delta på (belastning). Fattigdom oppleves verre for dem som har hatt kort periode enn lang periode i fattigdom, fordi de med kort periode fortsatt er vant til en høyere levestandard (Hamilton & Catterall, 2006). Det er viktig for henne å føle seg akseptert slik hun er, så hun trives blant vennene på ungdomshuset (tror, sosial støtte). Vera søker aktiv bekreftelse på den hun er (tror, vil, gjør, influerer). Hun blir deprimert av å tenke på alt hun ikke lenger kan gjøre på grunn av økonomiske begrensinger (belastning). På sikt kan dette innvirke på hennes evner til å kunne, tro, ville og gjøre noe for å mestre hverdagen. Vera er kreativ, så det er mulig hun kan kompensere noe med å delta i lavkostnadsaktiviteter og supplerende arbeid (lærer, influerer).

”Heller en dags jobber enn depressive rutiner som ikke fører til noen ting!”

*”Jeg har så depressive rutiner, for jeg må gå på arbeidskontoret en gang i uka. Så skal jeg søke sosialpenger igjen. Resten av tiden har du ikke noe å gjøre. Du har ikke råd til å gjøre*



*kreative ting. Hvis du skal på kveldskurs eller male og sånn, så koster det penger. Sosialpengene er for lite penger til å holde motet oppe, for du skal da ha et eller annet gøy å gjøre. Spesielt hvis du ikke har noe annet å gjøre hele dagen. Hvis du er for blakk til å gjøre noe, blir det til at du sitter foran TV hele dagen og mister helt motet. Da blir det vanskelig å komme seg tilbake til ting. Hvis sosialkontoret hadde hatt en liste over folk som trenger vikarer. Bedrifter som sier at i dag har vi tre vaskehjelpere som ikke kommer, kan dere sende noen. Da kunne jeg bli ringt opp kl 8 om morgenen og så går jeg på jobb. Da hadde folk følt seg litt etterspurt. Jeg tror at selvtillit og det å komme seg i gang etter noen måneder, har veldig mye med hverandre å gjøre. Det må ikke gå så lang tid.”*

Vera opplever det svært viktig å være i aktivitet for å mestre sin livsverden (kan, tro, vil). Det holder motet oppe. Er det anledning for Vera å ha fritidsaktiviteter bare for å ha det gøy?

Hennes psykiske helse forverres av at hun har rutiner som oppleves lite meningsfylte (belastning). Siden hun har lite penger til å betale for fritidsaktiviteter, vil hun gjerne være i aktivitet ved å få korte vikariater (vil). En sekundærgevinst av dette kan være at Vera får mer tro på seg selv (tro) og at hennes arbeidsevner kan styrkes (kan, gjør, lærer). Dette kan også oppleves som en belastning, hvis hun påtar seg for mange oppdrag og blir for sliten.

### Byttemarkedet som del av den uformelle økonomi er nyttig

*”Jeg er flink til å klippe folk og får noen hundrelapper for det. Jeg selger truser over internett. Min mor sier: Så lenge det finnes menn som er dumme nok til å kjøpe tjenestene, så kan man ikke klandre kvinnene for å gjøre det!” Dessuten så prostituerer jeg meg ikke. Det er ikke stor jobb å gå med en truse i 24 timer, pakke den inn luftforseglet og sende den i postoppkrav på 200 kroner. Hvis du regner frakt og hva trusen koster, så har jeg 100 kroner igjen. Ideen fikk jeg fra en TV-dokumentar. Det går an å lage en falsk emailadresse, så ingen av kundene finner ut hvem du er. Da er det ufarlig. Det er en av de tingene som holder deg oppe, når du vet at du gjør noe selv for å forbedre situasjonen din - ved å være litt kreativ.”*

Vera får ikke arbeid på det åpne arbeidsmarkedet for tiden og mestrer det ved å utvide sin forståelseshorisont og finner inntektsmuligheter på andre områder (vil, gjør, lærer). Ut i fra sin livsverden opplever hun at hun *må* ha mer inntekt for å leve. Hun opplever dissonans mellom egne verdier og handlinger og det er ubehagelig. Vera mestrer det ved hjelp av meningsmodifisering (Festinger, 1957). Vera justerer sine verdier slik at de små inntektene hun kan få gjennom litt ekstra arbeid ikke er nødvendig å oppgi til noen (tror, influerer). Denne mestringen er midlertidig, fordi hun håper stadig at hun skal få arbeid på det åpne arbeidsmarkedet. Vera er helt åpen på dette i intervju samtalen, slik at det sannsynligvis er minimalt hun tjener ekstra. Selv kr 100 betyr mye for Vera i hennes livsverden. Hun opplever seg som kreativ når hun finner en nisje for tjenester som å selge brukte truser (gjør). Moren har gitt henne støtte på at hun kan gjøre dette (sosial støtte). Vera bruker sin datakompetanse (kan) til å ivareta egen sikkerhet. Denne ekstra inntekten gir henne bedre tro på seg selv,

hvilket hun opplever svært viktig for å meste hverdagen (kan, tror, vil, gjør, lærer, influerer). Hun erfarer at disse tjenestene medfører mer penger til å være sammen med venner (lærer) og at hun får mer energi til å søke på jobber (gjør). De positive effektene av de ekstra inntektene er viktigere for henne enn å oppgi dem til myndighetene. Hennes verdi er at ”målet helliger middelet”. Hvis hun informerer om inntekten, vet hun at de vil gå til fradrag på stønadsbeløpet hun mottar (kan, tror, vil ikke, gjør ikke). Hun opplever at hennes arbeidsevne og generelle trivsel øker ved ekstrainntektenes konsekvenser (lærer, influerer).

Hvordan opplever Vera at å leve med lite penger over tid påvirkes av hennes omgivelser?

”Det går sånn ut over sosiallivet å ha lite penger!”

Vera ser mange sosiale utfordringer i knapphet på penger (belastning):

*”Jeg bodde sammen med en venninne, og jeg var 19 år. Da lånte vi video på biblioteket gratis. Vi kjøpte popkorn for det er kjempebillig, og så hadde vi en filmkveld. Vennene våre betalte 10-15 kroner hver. Så fikk de lov å drikke hos oss, så hadde de med seg panteflasker. Etterpå satt vi igjen med 100 kroner i overskudd. Du kan også ha ølfest. Alle tar med seg ølflasker og det er jo pant. Når man ber folk om å ha med drikke, så slipper man alle utgiftene med å ha gjester. En annen ting som går, hvis man er blakk og ensom, er å gå rundt på de store butikkene og ta gratis smaksprøver.”*

Hun mestrer det å være blakk og ensom ved å tenke, at hun kan være sosialt kreativ (kan, tror, vil, lærer) (mestringsanalyser for å lage mestringsstrategier). En venninne i liknende situasjon oppleves støttende ved å lage felles filmkvelder (sosial støtte). Vera stiller boligen sin til disposisjon for venner og tar jobben med å rydde etterpå. Hun får noen kroner ekstra ved å pante vennenes tomflasker etterpå (direkte, gjensidig støtte) Dette kan styrke tilhørigheten i gruppen og oppleves som utveksling av gjensidige tjenester (mestringsressurser).

*”Man prøver å si at jeg trenger ikke slutte å være sosial for det at jeg ikke har penger. Du sitter på en kafe og er eneste som drikker vann, fordi det er det du har råd til. Det er ikke gøy. Det går en gang eller to. Du føler deg teit etter hvert. Du slutter å være med venninnene dine ut, når du ikke har penger.”*

Vera er ung og enslig, og det er vanlig at ungdom tilbringer mye tid sammen. De har behov for å bryne seg mot hverandre i overgangen til å skulle bli voksne (Heggen, Jørgensen & Paulgaard, 2003). Underlid (2005) fant at dårlig råd hos unge mennesker kan påvirke både selvforståelse og troen på seg selv negativt. Vera føler seg teit, når hun er den eneste som drikker vann på kafe (belastning, mindre tror og mindre vil). Erfaringene med kafebesøk uten

penger bruker hun til å revidere sin forståelseshorisont og setter grenser for seg selv (lærer, gjør, influerer). Det er store variasjoner i hvor omfattende menneskers sosiale behov er. Evner til å mestre kan styrkes ved samspill med personer i sine nettverk. Kvaliteten i det sosiale nettverket innvirker på den psykiske helsen (Fyrand, 2005). Både indre og ytre ressurser er viktige for å legge til rette for samhandling. Veras mestring vil kunne bli styrket av å kunne ferdes på ulike arenaer blant andre mennesker, og ved å kunne invitere deler av sitt uformelle nettverk hjem til seg. Vera opplever det beskyttende å omgås andre mennesker. Hvis hun må begrense dette for mye på grunn av sin økonomi, vil dette kunne bli belastende. På sikt kan det bli en belastning for Vera at hun opplever å ha begrensede penger til å delta på de sosiale arenaer som hun ønsker (belastning, mindre tror, mindre gjør).

På grunn av dårlig økonomi har hun ikke råd til å gå på kafé og møter i slutten av måneden. Det er uheldig i forhold til at det er primært der Veras venner er (belastninger: psykisk helse, ensomhet, lite tro på seg selv, lav motivasjon, lite innflytelse). Vennene hennes er ikke i en slik økonomisk situasjon at de kan spandere på henne, hvis hun hadde snakket åpent om sin dårlige økonomi. Denne kunnskapen har Vera og bruker den til å støtte egen stolthet og setter grenser for sin åpenhet (indirekte mestring, influerer) (kan, gjør). Ingen av hennes nåværende venner lever av økonomisk sosialhjelp.

### **Oppsummering av Veras mestringsmønstre i forhold til å leve med lite penger over tid**

**KAN:** Vera har utvidet sin forståelseshorisont og fått kunnskap om at samfunnet ikke bidrar med mer enn kr 4.000 til livsopphold, samt boutgifter og finner det derfor meningsfullt med supplerende jobbing for å skaffe seg mer inntekt. Årsaker til dårlig råd kan være at aktøren opplever å ikke kunne sette makt bak kravene sine (Underlid, 2005). Vera mestrer sin opplevelse av avmakt i forhold til å kunne endre hjelpesystemenes regler. Hun skaffer seg litt supplerende inntekt. Vera vet at hun ikke får mer penger, hvis hun søker om det. Det er viktig for Vera å føle seg akseptert som hun er – også som en som kan leve med lite penger.

**TROR:** Vera tror at hun tar bedre vare på sin arbeidsevne, når hun kan være aktiv i fritiden, samt ha supplerende jobber. Hun tror det øker sannsynligheten for at hun kan få seg utdanning og varig arbeid. Vera har ved hjelp av meningsmodifisering, endret sine verdier til at det er akseptabelt med litt supplerende arbeid for å ivareta egen psykisk helse og arbeidsevne. Hun mestret ved det å få logisk samsvar mellom sine verdier og handlinger.

**VIL:** Vera vil ha en meningsfylt livsverden. Hun orker ikke å sitte for mye hjemme alene i leiligheten. Vera vil mestre livet ved å være aktiv og kreativ. Det innebærer å ha

samkvem med jevnaldrende og moren, samt å ha noen meningsfylte aktiviteter å geskjeftige seg med. Hun ønsker å skaffe flere penger å leve av enn hun får i livsopphold. Det oppleves ansporende å få gratis konsertbilletter som takk for innsatsen på Ungdomshuset (sosial støtte).

GJØR: Vera gjør en rekke kreative ting for å drøye pengene sine mest mulig. Hennes mestringsstrategi er å planlegge nøye hva hun bruker penger til, men tillate seg å bruke mer penger i begynnelsen av måneden enn på slutten. Forbruk av penger spares ved å ta med seg toalettpapir gratis, spise middag og smaksprøver gratis. Hun deltar i lavkostnadsaktiviteter og medvirker ved å ta initiativ til å arrangere dette.

LÆRER: Vera har revidert sin forståelseshorisont og lært at til tross for iherdige forsøk, får hun ikke arbeid på det åpne arbeidsmarked for tiden. Hun har skaffet seg kunnskap om hva hun kan gjøre for å skaffe seg supplerende inntekter (jobbe som frisør for venner, selge brukte truser over internett, spise matprøver i butikker, samle toalettpapir). Hun har erfart at litt ekstra inntekt gir henne større frihet og muligheter til være mer sammen med venner. Disponering av tid mellom arbeid, terapi og behandling må planlegges. Bruk av tid oppleves som et dilemma. Når hun ikke er i arbeid, har hun lite å fylle tiden med. Da vil hun gjerne gjøre mer – for eksempel bistå andre unge sosialklienter. Når hun er under utdanning, i (deltids)arbeid og går i terapi, er det vanskelig å få nok tid til alle gjøremål.

### **5.1.3 Tema 3 Nær familie og perifere bekjente er svært sentrale i forhold til opplevd mestring**

Slående sitat: *"Mamma er i grunnen min beste venninne!"*

Hvordan opplever Vera at hennes nære familie og perifere bekjente fremmer eller hemmer hennes mestring?

Opplevelse av sosial støtte fra de nærmeste relasjonene (mor og katt)

*"Mamma har vært aleine i alle år. Vi er tett knytta til hverandre. Mamma kutta ut faren min før jeg ble født, fordi hun trodde at han ikke kom til å være bra for meg i forhold til rusmidler og voldelighet. Jeg synes mamma er den beste mammaen i hele verden.*

*Når det nærmer seg slutten av måneden og jeg ikke har mye penger, så kjøper jeg kattemat først. Jeg er så glad i katta mi. Den skal ikke lide av at jeg ikke har penger. Når katta har spist, så kan jeg gå ut for å finne på noe."*

Vera er svært knyttet til sin katt og mor og får stabil, emosjonell støtte og bekreftelse (positiv selvforståelse) fra dem begge. Andre har også funnet at husdyr kan oppleves som sosial støtte (Dittmar, 1992). I tillegg gir mor direkte bidrag som letter hverdagens mestring (middager, dekke avgift til Sats). Hennes tette relasjon til mor og mangel på søsken kan ha gjort henne

sosialt sårbar i forhold til jevnaldrende (belastning). Hun ble mobbet på skolen (negative følelser og negativ selvforståelse). Mobbingen kan innebære belastningsfaktorer i forhold til hennes mestring, men det avhenger mye av hvordan hun forstår den og bruker sine erfaringer (kan, tror, vil, gjør, lærer, medvirker). Faren har hun aldri truffet, og hun opplever ikke det som noe savn. Vera får også emosjonell støtte i relasjonen hun har med katten sin (beskyttelse). Den gir hennes livsverden mening.

### Vera unngår mors søstrer med familier

*”Familien min liker meg ikke, fordi jeg ikke er kapitalist og liker musikk som de ikke liker. Tanta mi pleide å si til meg helt fra jeg var liten: De klærne kunne du vært så pen i, hvis du ikke hadde vært så feit. Det endte med at jeg fikk anorexi i 12 års alderen som jeg går i behandling for nå. De begynte å mislike meg når de skjønnte at jeg ikke var A4. Verken mamma eller jeg ble akseptert. Mamma følte seg avhengig av å ha kontakt med familie. Det er veldig flaks, hvis jeg kan få spise middag hos mamma. Jeg foretrekker å spise hos henne framfor kontaktsenteret.”*

Veras nettverk er generelt tynt. Hun anser kun *moren* som å være en venn fra sin biologiske familie (ytte ressurs). Den øvrige familie liker henne ikke, fordi hun har et annet politisk syn og livsførsel enn dem. De aksepterer ikke Vera som hun er. Hennes individforståelse er at de er gale. Særlig en tante har fortalt henne at hun er for fet (opplevde belastninger som negativ selvforståelse, negative følelser, lite sosial støtte., ikke sosial tilhørighet til slekten). Vera mestrer sosialt samkvem med familien på samme måten som hun gjorde da hun ble mobbet på skolen. Hun unngår å være sammen med dem (kan, tror, vil, gjør, lærer, influerer). Vera lærer av de negative samspillserfaringene med sin familie og setter grenser ved å beskytte seg i forhold til omgang med dem ( kan, har ikke tro og vil ikke). Hun tar kontroll over kontakthyppheten med dem (gjør, influerer).

### Mamma fikk ikke hjelpe Vera med bolig

*”Mamma bor i kjellerleiligheten hos søstera si. Jeg bodde hos mamma, før jeg flytta sammen med han fyren. I og med at de ikke liker meg, så fikk mamma beskjed om at dattera di får ikke lov å bo her. Mamma ville ha meg boende, men hun kunne ikke. Hun hadde ikke råd til å miste leiligheten og da hadde jeg ikke noe sted å bo lenger. Da jeg flyttet fra kjæresten min, bodde jeg på sofaen til kammerater i fire uker, da fikk jeg egen leilighet.”*

Veras familie nektet henne å bo sammen med moren. Hun bodde midlertidig hos noen venner, satte inn boligannonse i avisen og leide seg relativt raskt inn på det private boligmarkedet (kan, tror, vil, gjør, influerer). Vera har nylig flyttet og kjenner ingen naboer. I ungdomstiden er man ofte løst tilknyttet boligmarkedet på grunn av studier og kortvarige leieforhold.

Effekten av familiens avvisning blir ved Veras handling ”redefinert” til sosial støtte. Hun får positiv bekreftelse på seg selv og informasjon om hvordan hun kan få tak i egen bolig fra venner og mor. Hun er 21 år og opplever det tilfredsstillende å kunne bo for seg selv (positiv selvforståelse, sosial støtte, kan, tror, vil, gjør, influerer) Vera erfarte optimal mestring ved å nå sitt mål å få leie egen bolig. Det er kanskje bra for Veras utvikling at hun får avstand til moren og opplever at hun mestrer å leve mer selvstendig.

### Veras opplevelse av sosial støtte fra venner

Hun hadde lite venner før, men de senere årene har hun fått en del venner fra ungdomshuset.

*”På skolen ble jeg aldri likt. Det var ganske tøft med konstant baksnakking. Du må ikke ha for radikale meninger, for da stikker du deg ut. For 4 år siden begynte jeg på ungdomshuset, da begynte det å komme seg. Venner støtter meg gjennom samtaler når jeg er ute og kjører. Jeg har anorexi og angst. Da er det greit å ha noen som kan si at nå er du dum. Da må de ikke jatte med deg. Men folk kan si: ”det er tøys, og det er viktig. Det vet du. Hvis du skal få det bedre, må du gjøre konkrete ting som det og det. Føler du deg ustabil, så skap noe stabilt i livet ditt! Stå opp kl 10 hver morra, gå på trening, gjør ditten og datten!” Jeg blir litt lei meg for på slutten av måneden har jeg ikke penger til å gå på møter. Du føler deg teit etter hvert. Du slutter å være med venninnene dine ut, når du ikke har penger.”*

Vera opplevde det belastende å bli mobbet på skolen. Hun erfarte at det var lite sosial støtte å få av jevnaldrende (lærer). Hun beskyttet seg ved å skjerme seg mentalt (*drite i dem*) og med minimal sosial omgang (kan, tror, vil, gjør, lærer, influerer) (beskyttelse ved kognitiv og atferdsmessig grensesetting for å mestre opplevd belastning, emosjonell mestring). Å gå i konflikt med dem hjalp lite. Det er en mestringsstrategi som ikke passer henne. Hun syntes det var bedre ”å plassere dem” og finne ut hvordan hun skulle forholde seg til dem. Med det skapte hun forutsigbarhet i disse relasjonene. Vera foretar mestringsanalyser (kan, tror, vil), skjermer seg ved å ta kontroll (gjør, influerer) (mestringsatferd) og medvirker i eget liv. Hun bruker direkte mestring og unngår samspillsprosesser som hun opplever som negative. Når hun ikke lenger hadde positive forventinger om sosial støtte til dem, gikk det lettere.

Belastningene med mobbingen ga Vera erfaringer som hun kan bruke som beskyttelse for å mestre fremtidige utfordringer. Det gikk bedre å få venner, da hun møtte politisk likesinnede på ungdomshuset (direkte mestring, gjør, lærer). Hun opplevde seg ikke lenger så spesiell, når hun opplevde sosial støtte i sin livsverden. Sosial støtte innebar positiv bekreftelse på seg selv (tror), positive følelser i vennerelasjoner, gjensidig utveksling av kompetanse (kan, gjør) og få tilhørighet til en gruppe (styrket selvforståelse, tror). Når Vera har det psykisk vanskelig, finner hun det meningsfullt at vennene støtter henne ved å sortere hva som er viktig av det hun sier. Vera opplevde sosial støtte som bekreftelse av rimelighet i sine uttalelser, meninger

og handlinger. Hun synes det er bra at de gir henne praktiske råd om hva hun skal gjøre (omsorg) og konfronterer henne istedenfor å jatte (sette grenser). Med denne atferden viser vennene hennes at de bryr seg om henne (emosjonell støtte).

På grunn av dårlig økonomi har hun ikke råd til å dra på kafé og møter i slutten av måneden. Det er uheldig i forhold til at det er primært der Veras venner er. Mulige belastningsfaktorer kan være å oppleve dårligere psykisk helse, ensomhet, lavere selvforståelse, lite mening, lite innflytelse. Vennene hennes har ikke en slik økonomisk situasjon at de kan spandere på henne, hvis hun har vært åpen med hensyn til sin dårlige økonomi.

### **Oppsummering av Veras mestringsmønstre i forhold til opplevde ressurser og belastninger fra nær familie og perifere bekjente**

KAN Veras viktigste støtteperson er hennes mor. Hun bruker moren som rollemodell på hvordan hennes livsverden kan mestres og drar veksler på hennes kunnskap. Veras forståelseshorisont smelter sammen med morens, i situasjoner hvor hun drar veksler på morens erfaringsverden. Hun skaffer seg nødvendig kunnskap via sitt uformelle nettverk for å løse aktuelle utfordringer som å skaffe seg bolig.

TRO Ved hjelp av samtaler og samhandling med mor og venner lager Vera realistiske mål for å mestre sin livsverden. Både støttende og korrigerende tilbakemeldinger fra dem gir henne tro på at hun skal komme seg videre. Vera er optimist og har tro på at hun ved sin kreativitet kan finne flere måter å mestre livsverden på. Hun ser gevinsten av å planlegge sosialt samkvem og deler det opp i mindre mål hun gradvis kan nå. Vera tror hun tar vare på sin psykiske helse og arbeidsevne ved å opprettholde samkvem med sine omgivelser.

VIL Vera vil ha et meningsfylt liv og vil selv aktivt medvirke til det. Det er betydningsfullt for henne å omgås mennesker som betyr noe for henne og å kunne delta i aktiviteter som hun verdsetter. Vera vil ha katt, selv om det koster penger. Hun har kun vært sosialklient de siste 9 månedene.

GJØR Vera skaper forutsigbarhet i sin livsverden. Hun planlegger sin økonomi nøye, slik at hun får mest mulig ut av de kronene hun har. Når matinnkjøp skal gjøres, kjøper hun først inn nok mat til katten. Bibliotekets tjenester er gratis. Hun er kreativ ved å invitere venner på filmkveld for kr 10 og at de må ha med seg drikkevarer. Popkorn og potetgull er billig å servere. Panteflasker gir ekstra inntekt. Moren hennes skal betale for Sats-medlemskap noen måneder, så hun kan delta der. Imidlertid oppleves det belastende at hun ikke stadig kan drikke bare vann når hun er på kafé. Det oppleves også vanskelig å ikke ha

penger til buss til/fra møter på ungdomshuset. På sikt kan det bli en belastning for Vera at hun opplever å ha begrensede penger til å delta på de sosiale arenaer som hun ønsker (belastning, mindre tror, mindre gjør).

LÆRER Vera har lært at både mor og katten gir god sosial støtte. De er begge helt uunnværlige for henne. Hun har lært at hun må forsake en del (sosiale) aktiviteter, når hun har lite penger. Imidlertid har hun erfart at hun kan mestre dette ved å være kreativ på ulike måter. Vera ble mobbet av medelever i sin oppvekst og opplever at hun ikke blir akseptert av sin biologiske familie unntatt moren sin. Hun har lært at en god måte å mestre dette på, er å unngå mennesker hun opplever som mobbere. Vera har god erfaring med å sette grenser for seg selv.

#### **5.1.4 Tema 4 Formelt nettverk er svært varierende i forhold til opplevd mestring**

Slående sitat: *"Det er underlig at man blir mindre i stand til å få arbeid med den "hjelpen" man får. Skulle det ikke være sånn at man fikk opprettholdt arbeidsevnen og kanskje enda bedre – fikk den styrket?? Jeg vil ha mer utdanning."*

Hvordan opplever Vera at formelle nettverk fremmer eller hemmer hennes mestring?

Vera vil gjerne ha ting dekket for å holde motivasjonen oppe til å nå sine mål

*"Du kommer deg ikke noe sted på sosialpenger. Det er greit, hvis du er narkoman og bare skal ha mat liksom. Mens jeg kommer meg ikke videre på utdanninga mi med så lite penger. Folk som har vært sosialklienter lenge, - og har hatt psykiske problemer lenge, burde få lettere vilkår til å begynne på ting igjen - som skole. Alt for å holde folk motivert. Jeg skulle ønske at sosialkontoret kunne gi støtte til basisting som at man fikk billigere privatisteksamener. Det koster 270 kroner i avgift pr. fag. Det burde være en sosialklientrabatt på det, synes jeg. Det er ingen som tar eksamener, hvis de må bruke halve livsoppholdet sitt på det. Da begynner man å jobbe for å ha penger i det hele tatt. Når du først har begynt på en jobb som sliter deg ut, så får du ikke tatt eksamener. Det betyr at man blir et misfornøyd menneske i mange år og stagnerer på samme utdanningsnivå. Sånn har jeg følt meg de siste tre årene."*

Vera opplever at hun får større belastning enn narkomane ved kun å få penger til livsopphold, siden hun trenger penger til utdanning også (demotiverende). Hun har lært effekter av negative mestringsprosesser og erfart å stå i dilemmaer som at det koster penger å utdanne seg og at det er slitsomt å jobbe. Livsverden kan bli så strevsom å mestre at man opplever å miste motet og at man forblir sosialklient. Hun er skuffet over at hun ikke får hjelp til det hun vil – finansiering av deleksamener for å få studiekompetanse.



## Vera har god erfaring med tett oppfølging

Vera liker at saksbehandleren fra sosialtjenesten kontakter henne jevnlig, selv om hun ikke kan bevilge sosialhjelp til Veras utdanning.

*”Oppfølginga saksbehandleren min gjør, er viktig. Hun viser at hun bryr seg om meg og har ringt et par ganger i måneden. Det er godt å snakke med saksbehandleren sin for å forklare hvordan situasjonen har forandra seg eller hvorfor ikke. Jeg tror saksbehandlerne hadde fått større resultater, hvis de hadde fått folk til å sette opp en liste med personlige mål: yrkesmål og studiemål. Hva kreves for å nå dem og hvordan kan man kan få støtte til å nå dem? Du må også vite at din faste saksbehandler vil hjelpe deg til å nå målene dine. Jeg vet godt hva jeg har lyst til å studere, men hvordan skal jeg komme meg ut av denne hengemyra med studier nå? Hvordan kan jeg få meg en jobb som passer meg, samtidig som jeg følger med på terapien min?”*

*Det ville hatt en god psykologisk effekt på alle sosialklientene – de som er villige til å gjøre noe med livet sitt - og få dem til å sette opp langsiktige mål: om fem år har jeg lyst til å være utdanna sivilingeniør, og kortsiktige mål: da skal vi få deg inn på den og den skolen. Jeg har laget en sånn liste for meg selv, men jeg har ikke laget den her.”*

Vera vet at saksbehandleren hennes har mye å gjøre, så hun verdsetter at hun kontakter henne (kan). Hun opplever dette som motiverende, emosjonell støtte og vil gjerne ha ukentlig kontakt (tror, vil). Vera anser dette som så viktig, at hun anbefaler tettere oppfølging for andre brukere også. Hun har erfart at kortsiktig og langsiktige mål i planleggingen er sentrale – både for å finne riktig kurs for livet og for å vite om man er på riktig kurs (gjør, lærer).

## Raskere nødhjelp

Vera opplevde at saksbehandlingstiden var tre uker, selv om hun var i krise.

*”Når du er i en situasjon hvor du ikke vet hvordan det kommer til å fortsette for du har sagt opp jobben din og har mista et sted å bo, så vil du bare finne en løsning med en gang. Jeg hadde fått den siste utbetalingen fra den siste jobben min på 1000 kroner. De (sosialtjenesten) fikk etter hvert ordnet en matkupong på 180 kroner. På det klarte jeg å ordne meg mat de 3 ukene jeg måtte vente.”*

Vera mestret å disponere pengene hun hadde til rådighet, selv om det var knapt (kan, vil, gjør). Hun ville gjerne ha fått behandlet søknaden om økonomisk sosialhjelp raskere. Vera var i krise og derfor opplevdes behovet for både økonomisk og individuell støtte ekstra stor (belastning). Hva skulle skje med livet hennes fremover? Hun følte seg svært alene (belastning), men moren var en god støtte for henne i denne perioden (mestringsressurs). Det var uverdig for henne å bli ”straffet” med å måtte kjøpe seg mat for matkupong (belastning). Hvorfor kunne hun ikke få penger?

## Vera opplevde at Aetat og sosialtjenesten hadde ulike kulturer

Aetat var regel- og faktaorientert, mens sosialtjenesten var åpen for at hun kunne fortelle om seg selv og sin livsverden:

*”Når jeg er på A-etat for å søke på jobb, så er det bare snakk om fakta, mens når man kommer hit, må du fortelle mer om deg selv. A-etat spør ikke hvorfor du er arbeidsledig eller hvorfor du har angsttilstander. Der går det bare på: Det der er ledig, søk eller la være. Mens på sosialkontoret var det deilig at de spurte om hvordan jeg havnet i den situasjonen der og hvorfor, og hvordan jeg har lyst til å ha det i resten av livet mitt. Jeg tror det er veldig bra å be folk om å definere sine mål. Når du har sagt det, så svever det rundt i lufta og da er det noe du kan strebe etter. Blir du aldri tvunget til å definere målene dine, så forvinner de og du bare sitter og ser på TV.”*

Det støtter Veras mestringsprosess å møte forståelse for situasjonen hun er i (kan, tror, vil) og å bli stillet krav til å være aktiv (gjør, lærer, influerer). Hun opplevde det positivt at sosialtjenestens saksbehandler ringte henne annenhver uke for å høre hvordan det gikk. Imidlertid skulle hun ønsket tettere oppfølging – hver uke. Det er en rekke unge som av ulike grunner får en vanskelig studiestart. I dagens samfunn er utdanning en sentral ressurs for å mestre livet. Hjelpesystemene har ikke tilbud om utdanningsstøtte til de helt unge utover studielån i Lånekassen. Manglende studiekompetanse må finansieres ved å ta opp (mer) lån og/eller ha jobb samtidig med studier. Ikke alle studenter har helse eller livssituasjon til å makte både studier og jobb. Hvis perioden som sosialklient blir langvarig, kan brukere oppleve at evnen til å kunne og å tro at man skal bli i stand til å forsørge seg selv gradvis bli mer svekket.

## Oppsummering av Veras mestringsmønstre i forhold til opplevde ressurser og belastninger fra formelle nettverk

KAN Vera har skaffet seg god informasjon om hva de mest aktuelle velferdsetater (sosialtjenesten, Aetat og trygdeetat, samt Lånekassen) kan bidra med. Hun vet at hun ikke kan forvente mer enn kr 4.000 i livsopphold og dekning av sine boustgifter fra sosialtjenesten. Det er mindre enn hva hun opplever å ha behov for. Dersom man ikke er i stand til å nyttiggjøre seg velferdssamfunnets tilbud, slik at økonomiske utfordringer løser seg, kan det lett bli forstått som et uttrykk for individuell svikt – et uttrykk for at det ”feiler” individet noe (Underlid, 2005).

TROR Vera er optimist og tror hun skal lykkes på tross av lite direkte bistand fra de formelle nettverkene. Hun opplever saksbehandleren sin som velmenende og vennlig, men tror lite på at hjelpen som formidles kan øke hennes mestring av sin livsverden. Det er viktig

for Vera å holde motet oppe, derfor verdsetter hun å ha jevnlig kontakt med sin saksbehandler. Hun opplever det som emosjonell støtte.

VIL Vera vil bli journalist og utnytte sine evner til å skrive. På veien til å nå sitt mål vil hun ha økonomisk sosialhjelp (eventuelt attføring) så lenge det er mulig. Hun har innsikt i at andre unge kan havne i samme situasjon som henne selv. Hvis hun treffer likesinnede, har hun ideer om hvordan de sammen kan jobbe for å bedre deres velferdsmessige rettigheter. Mulige hindringer kan være begrensninger i tid, helse og økonomi.

GJØR Vera møter jevnlig hos Aetat og sosialtjenesten. Hun synes det er lite hjelp å få fra Aetat, men hun går dit, fordi sosialtjenesten har satt det som vilkår for sosialhjelpen. Vera har mest tro på at hun kan skaffe seg en jobb selv. Hun er tilfreds med sin psykolog. Leiligheten mestret hun å skaffe seg på det åpne boligmarkedet.

LÆRER Vera har lært betydningen av at noen verdsetter henne. Det er viktig at saksbehandleren ringer og spør henne hvordan det går. Hun har erfart at velferdssamfunnet kan bidra begrenset i forhold til å få henne ut av "den hengemyra" hun opplever å være i nå. Imidlertid har hun lært at ved å være kreativ og skaffe seg supplerende, midlertidige inntekter, så får hun større økonomisk og sosial frihet.

Den neste informanten jeg skal presentere, er Tor og hans opplevelser av sin livsverden.

## **5.2 B) Overflødiggjøring som mestringsmønster**

Tor er en 60 år gammel enkemann. Han har folkeskole og 1 års realskole og har vært i arbeid i 38 år til han ble arbeidsledig for fire år siden. Hans kone, som han har fire barn med, døde brått etter 27 års ekteskap. På grunn av konens dødsfall fikk han en psykisk "knekk", hvor han isolerte seg og ikke orket å gå på jobb. Det medførte oppsigelse. Han levde de tre første årene av dagpenger. Deretter har han mottatt økonomisk sosialhjelp i et år. Han har deltatt på to arbeidsmarkedskurs/-prosjekter. Hans høyeste ønske nå er å få seg et arbeid, så han har noe meningsfylt å gjøre. Han angrer veldig på at han ikke klarte å be om hjelp da konen døde, men han følte at han måtte takle sorgen selv. Tidligere var han en aktiv idrettsmann. Tor opplever å ha høy grad av innflytelse på livet sitt - bortsett fra i forhold til sin arbeidsledighet.

### **5.2.1 Tema 1: Mestring av arbeidsledighet**

Slående sitat: *"Jeg er en ordentlig arbeidskar, og jeg vil så gjerne i arbeid!"*

Hvordan forstår Tor sin arbeidsledighet, og hva gjør han selv for å mestre situasjonen?

Tor mestrer sin arbeidsledighet ved å politisere den:

*”Regjeringen lover at det skal bli bedre med arbeidsledigheten, men det blir bare verre. De permitterer folk her i landet og sender bedrifter til utlandet. Der er det billig arbeidskraft, billig mat, ja, billig alt som er. Norge er et av de dyreste landa i verden. Det er derfor lønningene blir høye. Det skal dekke det du skal handle. Det er ikke våres feil. Vi setter ikke lover og priser. Det blir større og større forskjell fra topp til bunn. Du ser det på dem som spekulerer i aksjer. Jeg har jobba i alle år, så jeg veit da hva som foregår. Jeg har vært med på å bygge dette landet.”*

Tor forstår sin arbeidsledighet som at samfunnet gjør han overflødig. Han opplever ledigheten sin som et storsamfunnsansvar og et bedriftslederansvar. Hvis myndighetene hadde ført en bedre arbeidsmarkedspolitikk og færre bedrifter med norske eiere ble etablert i utlandet, ville han vært i arbeid (kan). Hans livsverden oppleves mer meningsfull, når han plasserer ansvaret hos myndighetene. Tors tro på mindre arbeidsledighet i Norge, er svekket (tro). Dette henger antagelig sammen med hvordan han forstår sin egen arbeidsledighet. Han oppdaterer sin kunnskap om arbeidsmarkedet ved å skaffe seg informasjon om utviklingen via media (gjør). Selvførståelsen og verdigheten hans blir styrket ved at han tenker på og snakker om årene han har vært i arbeid (kan, tror, vil). Forskning viser at erfaringsbasert kompetanse (det man har lært gjennom lang praksis i arbeidslivet) ofte ikke teller spesielt positivt i jakten på ny jobb (Kvaale, 2006). Tor gjør det hjelpesystemet forventer av ham og har hele tiden regelmessig stemplet ledighetskort ved Aetat uten å få tildelt noe arbeid (kan, vil, gjør).

Hvordan opplever Tor at hans arbeidsledighet påvirkes av hans omgivelser?

Myndighetene bruker for lite penger til å skaffe arbeidsplasser

Tor opplever arbeidsledigheten sin som en belastning i stunder hvor han har lite tro på at han skal få seg arbeid. Tor mestrer sinnet sitt ved å generalisere meningen sin til å gjelde for andre han kjenner også. Det minsker stresset og hans følelsesmessige reaksjoner i forhold til arbeidsledigheten sin.

*”Dem har så mye penger i detta landet at dem ikke vet hvor dem skal gjøre av dem. Dem kan gi bort ½ milliard til Irak hvor dem slåss og kriger. Det er greit i begynnelsen, men så må dem bygge opp det som er i Norge. Det er derfor jeg er ordentlig forbanna enkelte ganger. Flere av de yngre folka som kommer direkte fra videregående skole og ikke får jobber, havner her på sosialet. Kommunen må ta det opp med regjeringa inne i Oslo at dem må få mer penger til arbeidsplasser. Det er samma om du går med en feiekost, raker løv eller maler kommunens hus. Se hvordan kommunen ser ut i sentrum.”*

Han viser mer solidaritet med de unge som kommer rett fra videregående skoler til sosialtjenesten og trenger jobb, enn at Norges bistand til Irak skal være (for) langvarig. De bruker kanskje noe av bistanden til å krige for? Han evner å forstå at kommunen har mange

personer å ivareta, så han avgrenser etter hvert sin tro og håp om å få jobb til en halv stilling (tro, vil). Det viktigste for ham er å ha noe å gå til, slik at hans livsverden oppleves mer meningsfylt. Med sin lange arbeidserfaring har han lært at han er en skikkelig arbeidskar og at han da ivaretar sin selvrespekt bedre enn ved å gå ledig (lærer). Han vil gjerne bidra til å vedlikeholde kommunen. Det styrker hans selvforståelse, selv om ikke betalingen blir så høy (kan, tro, vil).

### Arbeidsmarkedskurs passer ikke for alle!

Tor fikk tilbud om kurs og evnet å gjennomføre det (kan, vil, gjør):

*”Jeg var på kurs gjennom arbeidskontoret. Der var det nedkjørte folk på stoff. De gikk i sin egen verden. Jeg syntes synd på dem. Det var ikke noe tak i dem.*

*Det er det at jeg har gått sånn lenge. Det er mange i min alder som sier akkurat det samme som jeg. Vi trenger et puff. Det skal ikke mye til. Hvis noen i kommunen bare sa at vi mangler folk til det og det. Hvorfor kan de ikke bruke de som kan gjøre en jobb som går på sosialet istedenfor at de går ledig? Det gir mer mening å få litt mer i livsopphold, og så får dem gjort det dem ikke får gjort i kommunen.”*

Kurset ga ham en meningsfull tilværelse i en periode. Imidlertid reagerte han på at han fikk samme arbeidsmarkedstiltak som personer med rusproblemer. Kurset ble på ”liksom” da. Han kan ha opplevd det truende i forhold til opplevelse av hvem han er. Ifølge Underlid (2005) kan dårlig økonomi føre til moralsk forfall og opplevelse av skyld- og skamfølelse. Dette har en emosjonell komponent som kan aktivisere negative følelser som ubehag, angst og avsky. I forhold til det Tor tror på, er det mer tak i ham enn de som er avhengig av rusmidler. Han er flau over å bli satt i bås med ”narkomane” og skammer seg over å være sosialklient. Han ivaretar sin verdighet ved å understreke at han selv aldri har hatt et problematisk forhold til rusmidler. Imidlertid opplever han seg fattig og er helt avhengig av økonomisk sosialhjelp. Tor vil så gjerne ha arbeid eller være i aktivitet (kan, tror, vil). Det har foregått en rekke mestringsprosesser i ham i de årene han har vært ledig.

Erfaringene hans har lært ham at han må senke kravene til oppgavene han skal gjøre (lærer). Tor mestrer å se løsninger og har fortsatt tro og motivasjon til å få til en endring (kan, tror, vil). Fra å ville ha en heltidsstilling på det åpne arbeidsmarked for noen år siden, har han justert sin forståelseshorisont til at det er mer realistisk å få en deltidsjobb i kommunen. Han har forskjøvet sitt mål både i tid og rom. Et deltidsarbeid vil innebære at han får utnyttet sin arbeidsevne og oppleve trivsel ved det. Senere kan han forberede en gradvis overgang til sin alderspensjonering. Det vil gi muligheter for tilpasning over tid som kan gjøre det lettere å erstatte arbeid med nye aktiviteter og interesser (Vinsrygg, 2006). Han ivaretar troen på seg selv og egen verdighet ved å kreve noe lønn i tillegg til livsoppholdet for sin arbeidsinnsats

(kan, tro, vil). Dette opplever han som meningsfylt både for kommunen og for seg selv. Han er villig til å ta all slags ”vaktmesterarbeid”: for eksempel vedlikehold av kommunale hus eller idrettsanlegg, eldre som skal ha slått plener eller har behov for snekkerarbeid. Tor er utholdende og har ikke gitt opp sitt ønske om å få arbeid til tross for de 4 årene som har gått. Det er kanskje fordi han har vært i arbeid i hele sitt voksne liv. Han opplever at han er og vil være en arbeidskar.

Mange eldre som blir overflødige, trekker seg ut av arbeidsmarkedet ved å pensjonere seg tidlig. Tor har fått hjelp av sosialtjenesten til å søke om sjømannspensjon. Når han får den, vil den gå til fradrag fra det han får i livsopphold. Pensjonen må suppleres av sosialhjelp for å dekke utgiftene hans. Tor er ufaglært. Han opplever det ikke som noe alternativ å få mer oppdatert yrkesutdanning, - muligens fordi han er 60 år. Den gjennomsnittlige pensjonsalderen i Norge er 59,4 år. (Beregnet ut fra alderspensjon, uførepensjon, avtalefestet pensjon (AFP) og andre statlige/kommunale pensjoner.) (Solbakken, 2006). Lavutdannede har høyere risiko for arbeidsledighet enn faglærte, og det er særlig eldre som rammes av langtidsledighet (K. Halvorsen, 2002). Nedleggelse av arbeidsplasser har betydning for at det blir mange eldre på uføretrygd. Personer som nærmer seg 60 år blir ikke prioritert på arbeidsmarkedet. Eldre over 60 år kan imidlertid mer enn det arbeidsgivere tror (Solem, 2001). Hvis ikke det er arbeid til mennesker som nærmer seg 60 år, hvordan kan de da aktiveres? Mange eldre har arbeidskraft som kan kartlegges og utnyttes. Tor opplever seg som arbeidsfør. Han ser det som lite hensiktsmessig å søke attføring- eller uførepensjon, selv om han har fått en del psykiske plager som følge av sin vedvarende arbeidsledighet. Hans alternative plan til å få arbeid, er å leve av sin sjømannspensjon supplert med økonomisk sosialhjelp inntil han får alderspensjon. Et slik liv opplever han lite meningsfullt, da han ønsker å fylle sin livsverden med arbeid eller annen aktivitet.

### Oppsummering av Tors mestringsmønstre i forhold til arbeidsledighet

KAN Tor har gode praktiske evner og lang livserfaring som mangeårig arbeidstaker, ektemann og far til fire barn. Han vet at han kan utføre det meste av praktiske oppgaver. Imidlertid ser han sin begrensning i at han ikke har formell yrkesutdanning. En del av hans kompetanse er ikke oppdatert, men med hans alder ser han det som lite formålstjenlig å omskolere seg. Han mestrer dette ved å se at det er en rekke (vedlikeholds-) oppgaver han kan utføre – for kommunen eller for andre som har behov for det. Han opplever å være godt skolert til å fungere som vaktmester. Personlig assistent for brukere (Askheim, 2003) kan kanskje også være et alternativ.

TROR Tor er optimist og tror på at hans livsverden vil bli bedre "innerst inne". Han er ikke en som gir seg. Tor har tro på en annen fordeling av offentlige midler og på langsiktige politiske løsninger. Han er stolt, og han har sin verdighet. Det er vanskelig for ham å forstå at det ikke er bruk for hans arbeidserfaring i kommunen han bor i. Han bebreider seg selv at han ikke klarte å be om hjelp ved konens dødsfall, slik at han kanskje kunne ha beholdt jobben. Imidlertid står han ved at han ikke klarte å mestre livets utfordringer annerledes da. Han gjorde så godt han kunne innenfor sin livsverden. Kunne bedriftslegen eller andre hjelpesystemer ha fanget han opp tidligere? Han har vært arbeidsledig i 4 år. Han har justert sine forventninger med hensyn til hva slags jobb han kan få og til omfang av stilling. Alder synes å ha en direkte virkning på risikoen for å bli langtids sosialklient (Halvorsen, 1996, s. 110).

VIL Tor vil svært gjerne få et arbeid. Det vil gjøre hans livsverden mer meningsfull å ha noe fast å gå til. Han synes han har lite å fylle sin livsverden med. Tor har få venner og lever et stille, isolert liv. Etter som årene har gått, har tvilen om han vil komme i arbeid blitt sterkere. Imidlertid vil han så gjerne ha jobb, da han opplever seg selv som en dugelig arbeidskar. Han ønsker å ivareta egen verdighet. Det er meningsfullt for ham å pusse opp, holde orden i og rundt boligen sin, holde den og seg selv ren. Selv om ingen så langt har villet ha ham i arbeid, vil han vise omverdenen at han er i stand til å ta godt vare på seg selv. Det er viktigere for Tor å få arbeid (noe meningsfullt å gjøre) enn å stille krav til lønnsnivå. Lysestøls (1998) studie av langtids arbeidsledige dokumenterer det samme.

GJØR Tor melder seg jevnlig på Aetat og følger med på deres tilbud. Han lever i henhold til samfunnets regler. Ettersom årene har gått, har han mindre tro på at det hjelper å satse på Aetat. Etter at han begynte å gå til sosialtjenesten, håpet han at de kunne hjelpe ham. Han har pusset opp leiligheten han leier og holder orden ute og inne. Tor ser ikke hva mer han selv kan gjøre. Det virker som han venter at det offentlige skal skaffe ham arbeid. Tor tar ikke egne initiativ som privatperson. Langtids arbeidsledighet synes å svekke troen på seg selv, forringe arbeidsevner og redusere motivasjon til fortsatt jobbsøking (Halvorsen, 1996).

LÆRER Tor har ervervet seg mye erfaringsbasert kunnskap og mestringsrom gjennom et langt liv. Han opplever nå at han er overflødig til tross for all sin yrkesmessige kompetanse. Han har lært at det er lite arbeid å få ved Aetat. Tilbud de har formidlet ham til, har enten vært under hans kompetanse eller av midlertidig karakter. Han har lært hvilke rettigheter han har hos sosialtjenesten, men tror de i liten grad kan skaffe ham et arbeid. Disse erfaringene styrker hans forståelse av feilslått arbeidsmarkedspolitikk. Tor undres stadig over hvorfor han ikke kan få jobb, når han er fullt arbeidsfør og vil jobbe.

### 5.2.2 Tema 2 Mestring av å leve med lite penger over tid

Slående sitat: *"Orden er trivsel. Du må ha et system. Jeg må ha penger til å kjøpe mat og kaffe. Det er første bud!"*

Hvordan forstår Tor å leve med lite penger over tid, og hva gjør han for å mestre situasjonen? Hvordan opplever Tor at å leve med lite penger over tid påvirkes av hans omgivelser?

På den ene siden er Tor takknemlig for å få økonomisk sosialhjelp. På den annen side er han frustrert over at han ikke får arbeid, når han både kan og vil arbeide. Det medfører at han har en mye lavere inntekt enn hva han har vært vant til og som han ville hatt, dersom han hadde vært i arbeid. Å leve på dagens sosialhjelpssatser i et par måneder, er ikke så utfordrende som å leve på det i flere år. Når hans livsverden er slik at han for tiden ikke får arbeid eller høyere livsopphold, er hans mestring av å leve med lite penger preget av individforståelse og aktiv tilpasning til situasjonen. Han er en ordensmann og har mestret sine økonomiske utfordringer ved å utvikle et system for å få "endene til å møtes".

#### Disponering av penger må planlegges nøye

*"Livsoppholdet skal dekke klær. Jeg røyker to pakker tobakk i uka. Det er ca 200 kroner uka bare i tobakk. Det skal dekke lege med egenandel på 240 kroner i måneden. Jeg får ikke noe hjelp utenom herfra. Jeg kan ta meg en fest to ganger i måneden. Hvis du skal ut på en pub eller restaurant en helg med dans som du liker. Det er 50 kroner for en halv liter pils. Det er så dyrt. Så du mangler en del av det sosiale. Du må ut for å treffe folk. Alle liker det. Jeg har vært vant til det i alle år, og så har det blitt bråstopp. Jeg kan da gå turer. Jeg har også vært innom dans og tatt et par halv liter øl og sitti og prata med folk. Det må gjøres en gang i blant. Du kan ikke bare gå mellom fire vegger."*

Tor skaper sammenheng i tilværelsen ved å lage et system for hvordan han disponerer livsoppholdet for perioden det skal dekke (kan, gjør, lærer, influerer). Selv om han har lav inntekt og tobakk og øl er dyrt, er det meningsfullt for ham å kjøpe det. Han setter grenser for hvor mye han har råd til av slike produkter, da mat har høyest prioritet (kan, gjør, lærer, medvirker). Han går turer, for det er gratis. (kan, tror, vil, gjør, lærer). Det ligger beskyttelse og mestring av egen helse i dette. Belastninger kan være at han opplever å ha større sosialt behov enn han har økonomi til. Enslige må mer ut for å treffe folk enn de som lever i hushold med flere. Det begrenses ofte av at det koster penger å ferdes der andre mennesker befinner seg. Han inviterer sjelden folk hjem til seg, da det koster penger å spandere på dem. Kaffe har han råd til å spandere. Det er vanskelig å ta imot fra andre, fordi han føler at han ikke har råd til å gi det samme tilbake (belastning).

*"Jeg har aldri fått noe ekstra fra sosialen. Det får du ikke. Jeg har konto i banken og tar ut så jeg får penger i morra også. Så holder jeg oversikt i hva jeg trenger: tørrmat, oppvaskmiddel*



*og så handler jeg det. Da har jeg det på plass. Jeg lærte det, mens jeg var ute og seila. Jeg har da gått blakk 2-3 dager. Men jeg har hatt mat, kaffe og tobakk for det, så da går det greit. Jeg må ha pengene med 14 dager mellom hver gang. Første tida fikk jeg dem en gang i måneden, men da gikk jeg beita og var blakk 8-9 dager. Da ble det tungt. Jeg sa ifra, og det var i orden for dem og de forandra det til 14 dager. Da ble det bedre. For 4.000 skal holde i en hel måned. Jeg har ikke familie her i kommunen. Jeg kan ikke gå og spørre om å få av noen andre, så jeg må holde igjen.”*

Tor har opplevd å være blakk (lærer). Han mestret det ved å leve på det han hadde på lager i skapene (kan, tror, vil, gjør, lærer). Dette skjedde kun, da han fikk sosialhjelpen månedlig utbetalt. Han skapte forutsigbarhet i sin livsverden ved å be om å få utbetalingen annen hver uke (gjør, lærer, influerer). Det er ingen andre enn sosialtjenesten han kan spørre om å få ekstra penger (begrensede ytre ressurser, belastning/beskyttelse). Han har erfart at han mestrer dette ved å holde igjen på forbruket, slik at han stadig har litt penger på kontoen (kan, tror, vil, gjør, lærer, influerer).

### **Å kjøpe billigmat drøyer pengene**

Tor har kunnskap om at det er sunt å ha variert kosthold (kan, lærer), og han bruker dette aktivt i handling (gjør, influerer). Han vet også at han får mer for pengene ved å kjøpe på tilbud (vet, tror, vil).

*”Når jeg har penger, så er jeg flink til å handle billig middagsmat, pålegg og egg. Koteletter kjøpte jeg på Prix sist jeg fikk penger. Det var 35 kroner kiloen for frosne. Da kjøpte jeg to kilo. Jeg delte det opp med to stykker i hver pose. Det ble seks middager. Jeg har av det enda. Jeg har fiskemiddag innimellom. Så jeg passer på det. Det du må kjøpe ofte, er brød og melk. Det finnes ikke noe verre enn å åpne en kjøleskapsdør og du har vært på fylla på en fest, og så har du glemt å kjøpe mat. Da blir det tunge dager. Det har jeg aldri gjort. Jeg passer på det.”*

Tor skaper orden i sin livsverden ved å gjøre matinnkjøp, slik at det til enhver tid befinner seg noe mat i skapet. Han ivaretar sin verdighet ved å alltid å ha mat i skapet – særlig ferskt brød og kald melk. Hans selvforståelse tilsier at han ikke er en som sløser bort pengene sine, og en verdi for ham er å ha ferskt brød (kan, tror, vil, gjør, lærer, medvirker).

### **Begrenset, men billig kjøp av klær**

*”Klær kjøper jeg billig gjennom Fretex. Det som det går mest av er forbruksvarer som undertøy, T-skjorter, sokker. Annet kjøper jeg sjelden. Dresser, skjorter, frakker og jakker bruker jeg bare på helgedager, og når jeg reiser bort. Ellers går jeg vanlig. Jeg får kr 1846 hver 14 dag (livsopphold). Jeg kjøpte nye mokasiner til 200 kroner på salg. Da måtte jeg bruke av de pengene der (livsopphold). Du ser at 200 kroner fra de pengene som du skal ha mat, klær – det er ikke mye å gå på. Det mangler stadig noe i huset – toalettsaker, vaskepulver..... Du må ha noen penger til småtterier hele tida.”*

Tor bruker sin kompetanse til å finne klær og sko på billigsalg (kan, vil gjør). Til tross for at han opplever at det er mye livsoppholdet skal dekke, har han tro på og vet at han kan få pengene sine til å strekke til. Han mestrer sin lave inntekt ved å investere i fremtiden og sikre at han alltid har noen penger igjen. Livet har lært ham at det stadig dukker opp utgifter til uforutsette ting (kan, lærer).

### Oppsummering av Tors mestringsmønstre i forhold til å leve med lite penger over tid

**KAN** Tor har mange års kunnskap om hvordan penger skal disponeres og drøyes mest mulig. Han vet hva som er sundt å spise og at variasjon i kosten er viktig. På bakgrunn av sin kunnskap har han utviklet et system for å kunne leve med lite penger. Økonomisk mestring for Tor innebærer å ha et lengre tidsperspektiv enn de 14 dagene stønaden skal dekke. Han har revidert sin forståelseshorisont på bakgrunn av erfaringene med månedlige utbetalinger.

**TROR** Han tror at han får pengene til å strekke til ved å planlegge sine innkjøp og fritidsaktiviteter nøye. Å tro på egen mestring var en utfordring i tiden etter konens død, men etter hvert mestret han dette ved å opparbeide seg erfaringer.

**VIL** Tor vil mestre å disponere pengene sine og sørger for alltid å ha litt mat i skapene sine. Dette lageret gjør at han greier seg fint et par dager med lite penger i overgangen mellom to utbetalinger av sosialhjelp. Det er en utfordring å kunne koste på seg meningsfylte aktiviteter som å gå på dans og å ta seg en halvliter øl, når han har så knapt med penger. Han vil nyte livet av og til og tar seg råd til å gå ut et par ganger i måneden.

**GJØR** Tor tar bare ut så mye penger, at han alltid har litt igjen på kontoen til uforutsette utgifter. Han kjøper inn mat og klær på tilbud. Billig mat putter han gjerne i fryseren. Forbruksvarer (sokker, truser, T-skjorter) er det eneste han kjøper nytt. På Fretex kan han være heldig og finner brukt tøy som har kvalitet. Han har bare vært med en tidligere kollega en gang på båttur, fordi han synes ikke han har råd til å invitere vennen til seg. Det er en verdi for Tor å yte gjengjeld. Han prøver å gjøre ting som ikke koster noe som å besøke et nabopar.

**LÆRER** Tor har lært hvordan han skal holde orden rundt seg og er nøye med renholdet i leiligheten sin. Han har opplevd en sjelden gang å gå tom for penger, og da gikk han sulten i flere dager. Det vil han unngå for fremtiden. Han er en ”nevenyttig” mann og har brukt erfaringene sine til å pusse opp leiligheten han nå bor i. Verten betalte materialene.

### 5.2.3 Tema 3 Nær familie og perifere bekjente er svært sentrale i forhold til opplevd mestring

Slående sitat: *”Jeg greide ikke å komme ut av det sjæl, men jeg måtte bare hjelpe meg sjæl. Ingen kunne hjelpe meg da!”*

Hvordan opplever Tor at hans nære familie og perifere bekjente fremmer eller hemmer hans mestring?

Tors selvforståelse henger nøye sammen med hva han har å gjøre. Når han er arbeidsledig, er hans tro på seg selv svekket. Han opplever seg lite nyttig, men mestrer det ved å forstå det primært som samfunnets ansvar. Han har måttet lære seg å bli ”en som ikke er i fast arbeid”, men som likevel kan ha en meningsfull tilværelse. Familien hans har måttet lære å forholde seg til ham på nye måter. Han har vært igjennom flere livskriser. Disse har han innledningsvis i mestringsprosessen opplevd at han måtte mestre selv. Når han møter ”veggen”, mestrer han det ved å isolere seg. Han avviser støtte fra aktører i sitt uformelle nettverk. Gradvis ”våkner” han, og da er han mer mottakelig for innspill fra dem. Han tar da også selv kontakt.

#### Opplevelse av sosial støtte fra samlivspartner(e)

Til tross for at konen er død, er hun den viktigste personen i Tors liv:

*”Jeg var gift i 25 år. Vi hadde det veldig godt i sammen. Vi hadde diskusjoner, men det var ikke noe uvennskap. Jeg hjalp til å stelle til hele tida. Både lage middag når henne var på jobb - og holde huset i orden. Når ungene kom fra skolen, måtte de holde romma sine i orden. De fikk lommepenger hver helg. Vi møtte hverandre i dørene til og fra hver vår jobb. Jeg mista henne i kreft. Da fikk jeg en etterdønning. Jeg begynte å se rett i veggen. Jeg var skiftarbeider, og det var ikke noe julaften. En vanlig dag stoppa det totalt. Jeg angrer på at jeg slutta å jobbe og havna på sosialen. Det var verst når jeg hadde fri. Du tenkte tilbake på når du var gift. Sånn er det vel mer eller mindre med alle folk. Jeg hadde langfri med en uke hver 6. uke. Da gikk jeg på dans. Da ble det litt mye fest for å få en avreaksjon, og jeg begynte å bli sliten i hue og hele systemet”.*

Konen gir Tor mye sosial støtte og mening i livet i kraft av de gode minnene han har. Han er stolt av det de fikk til sammen og hva han bidro med (kan, tror, vil). Tor opplever at å tenke på konen, gir ham positiv selvforståelse, positive følelser og tilhørighet til familien. Han savnet henne veldig og kom inn i et uheldig tankemønster, særlig når han hadde fri fra jobben (ikke kunne, ikke tro, ikke ville, ikke influere). For å komme vekk fra de vonde tankene og følelsene sine gikk han på dans (kan, tror, vil, gjør, medvirker). Han lagde en mestringsstrategi og mestret sin livsverden gradvis bedre ved sin atferd. Det hendte at han festet mye, og han var sliten når han skulle starte på en ny arbeidsperiode. Hans forståelseshorisont og mestring hadde god effekt på kort sikt, men ikke på lengre sikt. Han ble mer sliten (belastning).

Han hadde kontroll over drikkingen sin (beskyttelse) (kan, tror, vil, gjør, lærer, influerer), men han sov lite. Han strevde med sorgen over tapet av konen og følte seg svært ensom. Dette tappet han for krefter (belastning). Han erfarte lite mening i sin livsverden uten konen.

*”Så bodde jeg sammen med ei jente her i byen i et par år. Du kommer inn i et nytt forhold etter et langt, godt forhold, så det er ikke så enkelt. Det var en nedtur. Så traff jeg ei til etterpå som var alkoholiker. Så det skar seg også. Det var da jeg fikk det dønn over meg alt sammen. Jeg greide ikke å komme ut av det sjæl. Jeg hadde vært vant til et stille, rolig liv og så gikk det helt over styr. Du har en jobb du skal fungere i. Jobbe skift. Så får du en samboer som er alkoholiker. Ho levde på sosialet den tida, men jeg tjente gode penger. Så jeg betalte husleie og holdt henne med mat og mer til. Når hun fikk sosialpenger, og så var de borte på 2-3 dager. Jeg syntes synd på jenta. Jeg prøvde å få a retta opp, men da fikk jeg dobbelt opp. Jeg hadde nok med meg sjøl.”*

Tor forsøkte å møte sin ensomhet og sorg med å finne ny partner (kan, tror, vil, gjør, influerer). Den første opplevde han for dominerende. Den andre var alkoholiker. Selv om han gjorde så godt han kunne, opplevde han dette som en så stor påkjenning at han ikke lenger orket å gå på jobben (belastning). Han vil nå vente en stund med å finne ny partner (lærer). Tor var i denne fasen for stolt til å ta imot støtte fra noen. Det medførte belastninger som å stille for store krav til seg selv, skamme seg over seg selv og å isolere seg. Han erfarte et dilemma: Han følte at han måtte greie dette selv, til tross for at han hadde mistet kontrollen over sin livsverden (ikke kunne, men litt tro, mye vil, en del gjør, lite innflytelse).

### Opplevelse av støtte fra foreldre og barn

Tor trengte noen måneder for seg selv til å sortere sin livsverden (mestringsanalyse).

*”Etter hvert begynte jeg å våkne og ringte hjem. Ungene ble sure på meg. Det kan jeg godt skjønne. Jeg hadde stått på i alle år for å hjelpe dem for å klare gymnaset, sertifikat og bil. Jeg tjente gode penger i den tida og hadde råd til det. Så dumma jeg meg ut. Jeg har innrømmet det, når jeg blei klar i hue. Jeg fikk rett og slett høl i hue!”*

Selv om han var svært deprimert, så han det ikke som noe alternativ å avslutte livet. Hans selvforståelse tilsier at han ikke er en som tar livet sitt. Han mestrer livssituasjonen sin ut i fra en forståelse av at han alltid har valg (kan, tror, vil, influerer). I tyngre perioder trenger han tid til å se og forstå hvilke valg han har. Da han fortalte barna at han hadde mistet jobben, opplevde han deres reaksjoner som at de ble sure (kan, tror, vil, gjør). De hadde opplevd han som en givende støtte i alle år og ble skuffet over at faren hadde ”meldt seg ut”. De reagerte følelsesmessig ut i fra sine behov og ga faren lite sosial støtte. Tor erfarte det som negativ bekreftelse og opplevde negative følelser. Tor sier at det er viktig at han vet at barna har det bra (beskyttelse: tilhørighet til familie), men han har liten kontakt med dem for de bor et stykke unna (belastning: savner sosial støtte, er ensom, mer reiseutgifter er vanskelig å

dekke). Tor sier at han har vært opptatt med å forsørge familien og har vært mye bortreist på grunn av arbeid. Når han har vært hjemme, har han bygget hus til familien og vært aktiv i barnas idrettsforeninger. Han opplever at han har bidratt mye i barnas liv særlig med sitt dugnads- og idrettsarbeid i Dal. Det koster penger å ha (overnattings-)gjester. Hans verdisystem fordrer at det skal være en viss standard, og at man skal yte hverandre gjengjeld. Tor opplever at foreldrene er de som står ham nærmest. Selv om han ikke har råd til å besøke dem så ofte, tenker han stadig på dem og han ringer dem et par ganger i uken. Slike sosiale utgifter prioriterer han. Hvis foreldrene har behov for hjelp, når han er på besøk, bidrar han gjerne. Han gjør forefallende arbeid som å snekre og male huset deres.

Tor valgte etter noen måneder å fortelle foreldrene hvordan han hadde mistet jobben. Han "våknet" av depresjonen og begynte å tenke på livet sitt på en fornyet måte (kan, tror, vil, gjør, influerer).

*"Foreldrene mine har alltid vært alle tiders. Jeg er hjemme to ganger om sommeren og besøker dem. Faren min lager middag hver dag. Han er en hardhaus. Jeg fikk god støtte av dem, men måtte høre leksa: Hvordan kunne du finne på å slutte i jobben? Det ble et slag for dem. Jeg måtte fortelle akkurat som det var. Kroppen er ikke en maskin. Du kan ikke bare klemme på en knapp og at den går av seg sjøl. En dag stopper det. Mor er nærtagende, men hun skjønnte det. Etter noen måneder begynte jeg å tenke på hva er det jeg har gjort for noe. Jeg orka ikke mer. Jeg var flau over meg sjøl. Det tok en tid før jeg greidde å rette meg opp. Nå er jeg forså vidt all right. Dette har hendt mange som har sitti i gode stillinger, - et lite øyeblikk (han knipser med fingrene og peker på gulvet), så er du der nede. Sånn er det bare. Nytter ikke å tenke at jeg skulle gjort det annerledes nå."*

Han opplevde at han fikk god støtte av sine foreldre og at de forsto ham (lærer, influerer) (beskyttelse: positive følelser, positiv bekreftelse). Det var god mestring for Tor å ha noen måneder for seg selv til å forsone seg med at han hadde mistet jobben. Da han var klar for det, kunne han ta i mot de følelsesmessige reaksjonene fra både barna og foreldrene (kan, tror, vil, gjør, influerer). Han trøster seg med å generalisere sin erfaring med at det samme har skjedd andre i gode stillinger (kan, tror, lærer). Da han dro til sjøs som unggutt, lærte han å stole på seg selv. Det som er gjort, er gjort og kan ikke gjøres om igjen. Å ha en holdning om å bli ferdig med ting og ikke stadig bebreide seg selv, forsterker troen på seg selv (beskyttelse) (kan, tror, vil, influerer, lærer). Tor opplever det lettere å være raus i forhold til andres feiltrinn. Når han har behov for noen å snakke med, ringer han foreldrene. De bekrefter ham positivt og gir ham personlig og emosjonell støtte (kan, tror, vil, gjør, influerer).

### Ny huseier betalte maling

*"Jeg har leilighet som jeg leier privat. Da jeg flytta inn for ½ år siden, fikk jeg maling av huseieren og pussa den opp sjøl. Jeg hadde eget hus i Dal som jeg bygde sjøl. Du har det*

*sånn som du liker å ha det sjøl. Jeg har hage. Her om dagen var det fint vær. Jeg var ute i hagen og raket løv. Jeg må ha litt å gjøre hver dag. Jeg har det godt på den måten. Jeg har moro av å tenke litt sund fornuft selv om jeg ikke er i jobb.”*

Tor skaper mening i sin arbeidsledighet ved å sysselsette seg hver dag. Han skaper trivsel rundt seg ved å pusse opp leiligheten sin og stelle i hagen. Tor spiser sundt og lager middag hver dag (kan, tror, vil, gjør, medvirker). Han tenker positivt og synes han er heldig som har hage (tror). Tor opplever sosial støtte ved at huseier betaler maling til oppussing av leiligheten (lærer, gjør, influerer). Når det gjelder naboer, så snakker han litt med et par i underetasjen. Han håper at han kan bli mer kjent med dem. Ellers har han ingen venner, men 1-2 ganger i måneden går han på dans. Tidligere idrettsvenner treffer han nesten aldri (potensielle mestringsressurser).

### Tidligere arbeidskolleger fra fabrikken

Da han var midt i krisen, opplevde han at han måtte mestre den selv.

*”Guttene på jobben så på meg at jeg ble mer inneslutta. Dem skjønte hva som skjedde. Jeg hadde hatt to samboerforhold etter kona døde, og begge skar seg. Det var da jeg fikk det dønn over meg alt sammen. Jeg traff massevis av arbeidskamerater: ”Tenk å være så dum som du var. Du kunne fått hjelp, og vi kunne støtta deg”. Ingen kunne hjelpe meg da.”*

Arbeidskollegene følte seg kanskje avvist av at han ikke ville ta i mot deres hjelp? Etter hvert ble han mottakelig for hjelp fra omgivelsene, men da hadde avstanden til kollegene blitt for stor (potensielle mestringsressurser). Han treffer en tidligere kollega en gang i året. De andre opplever han at har nok med sitt. Tor er blitt bedt på båttur med denne kollegaen, men det er ikke så lett å si ja. Han står da i takknemmelighetsgjeld. Hva kan han tilby tilbake? Han opplever at han har lite materielle ting, men ser ikke helt hvilke verdier som ligger i at han er det mennesket som han er, har mye ledig tid – og at han har gode ferdigheter som snekker og vaktmester som andre kan ha nytte av.

### Tor føler seg mye alene

Hans mestringsprosesser kan bevege seg i retning resignasjon som mestringsmønster i forhold til opplevd ensomhet. Hans døde kone og foreldrene er de som står han emosjonelt nærmest. Foreldrene treffer han et par ganger om sommeren, og de har ukentlige telefonsamtaler. De kan snart falle fra, da de er i 80-årene. Den siste tiden har han mestret ensomheten ved å aktivisere seg. Han har pusset opp hele leiligheten som han leier, men han sier humoristisk at han ikke kan rive ned veggene og pusse den opp en gang til. Tor har mye livserfaring og kreativitet, men har opplevd tap og brutte relasjoner. Forskning har vist at det kan fungere som forebyggende mental helse å ha minimum en nær relasjon i nettverket sitt – en venn man

kan betro seg til og som man kan være seg selv overfor. Hvis man ikke har det, øker sannsynligheten for at man kan utvikle psykiske lidelser (Fyrand, 2005; Dalgard & Sørensen, 1988; Dalgard, Døhlle & Ystgaard, 1995). Han har bekjente som han ser muligheter i. Naboene i underetasjen snakker han med av og til. Tor håper han etter hvert kan bli mer kjent med dem. Ellers har han ingen venner, men 1-2 ganger i måneden går han på dans. Tidligere idrettsvenner treffer han nesten aldri. Det hender han treffer en av dem tilfeldig, når han er på fotballkamp. Tor vil kanskje på sikt bygge ”sosiale broer” til en av disse bekjente eller til en idrettsorganisasjon? Han har mange års erfaring både som fotballspiller, trener og banemann (kan).

### Oppsummering av Tors mestringsmønstre i forhold til opplevde ressurser og belastninger fra nær familie og perifere bekjente

**KAN** Tors viktigste støttepersoner er hans avdøde kone, hans 80-årige foreldre og hans fire barn med familier. Kunnskapen om det gode livet med konen er viktig for hans selvforståelse. Foreldrenes kjærighet og empati oppleves støttende, samt at de verdsetter hans ukentlige telefoner og praktiske støtte i sommerferiene deres. Han vet at det er en rekke ferdigheter og menneskelige egenskaper han har ervervet seg. Gjennom et langt yrkesaktivt liv har han opparbeidet seg lang arbeidserfaring. Han ser ikke helt mulighetene denne kunnskapen kan gi i uformelle relasjoner.

**TROR** Han ivaretar sin verdighet ved å tenke på hva han og konen var for hverandre. Han bygde huset deres og sammen skapte de en familie med fire barn. Dette gir han tro og styrke til å mestre sin livsverden. To brutte samboerrelasjoner gjør det vanskelig å tro på et nytt forhold nå. Han ser muligheter for sosialt samvær i sine tidligere relasjoner til arbeidskolleger og idrettsvenner, samt et par som bor i etasjen under ham.

**VIL** Tor vil mestre hverdagen. Selv om han til tider føler seg deprimert, har han aldri vært inne på tanken å ta livet sitt. Han er ensom. Lite penger begrenser hans aktiviteter. Han vil gjerne ha mer å gjøre og treffe flere folk, men er usikker på hva han kan og vil satse på.

**GJØR** I tiden etter konens dødsfall, hendte det at Tor brukte alkohol og festet for å døyve sorgen. Han tok etter hvert kontrollen og reduserte disse aktivitetene. Tor synes det er vanskelig å gjøre noe mer med sin ensomhet enn han gjør. Han har vansker med å akseptere at han er sosialklient og skammer seg over det. Tidligere syntes han og kollegene hans synd på slike personer. Hans mangel på penger og stolthet gjør det vanskelig å gjenoppta kontakt med folk han kjente før.

LÆRER Tor har lært at konen og foreldrene gir ham god sosial støtte. Barna er det vanskeligere å holde kontakten med. De bor et stykke unna. Nye samboerforhold er ikke så lette å etablere, særlig hvis samboeren oppleves svært hjelpetrengende. Tor har reflektert mye over livskriser han var i ved konens dødsfall. Han bebreider seg selv for en del uheldige valg han gjorde da. Imidlertid har Tor revidert sin forståelseshorisont og instruerer seg selv om at det som er gjort, er gjort: *”Sånn er det! Jeg kan ikke få gjort mer med det nå!”*

#### **5.2.4 Tema 4 Formelt nettverk er svært varierende i forhold til opplevd mestring**

Slående sitat: *”Jeg kunne tenkt meg hva som helst av arbeid, jeg. Jeg har vært på arbeidskontoret og sjekka lista hver uke. Men nå er jeg 60 år. Da veit du hvordan det ligger an. Dem vil ikke ha folk over 50 år, men det er så mange uoppgjorte ting i vår kommune.”*

Hvordan opplever Tor at formelle nettverk fremmer heller hemmer hans mestring?

**Å bli og å være bruker**

Tor måtte skaffe seg informasjon om hva han hadde rett til ved hjelp av bekjente:

*”Jeg hadde ikke mye peiling på hva jeg hadde krav på. Sosialet ga ikke opplysninger om hva jeg hadde krav på. Jeg visste at dem dekte husleie, strøm og livsopphold..”*

Det er en sosialiseringsprosess å lære seg hva man har krav på og hva som forventes av deg som bruker (lærer). Informasjonen Tor fikk var tilfeldig (delvis kan). Tor var flau over at han måtte henvende seg ved sosialtjenesten:

*”Jeg ble klar i hue og tok meg sjæl i nakken. Det er ingen andre som kan gjøre det. Jeg prøvde å normalisere meg og få en mening med livet. Jeg blir ikke yngre med åra. Så jeg tenkte på veien fremover. Det verste var at jeg havna her. Jeg har jobba i alle år. Vi på jobben syntes synd på folk som havna på sosialet, og så havna du der sjæl. Det er et nederlag, så lenge du har jobba siden du var 16 år til jeg var 54 år.”*

Tors periode på arbeidsledighetstrygd utløp, og han måtte henvende seg til sosialtjenesten (tror, gjør). Han følte seg svært liten og da er det ikke så enkelt å spørre om hvilke rettigheter man har (belastning, lite tro). Imidlertid opplevde han å bli behandlet med respekt. Han forsto at saksbehandler forvaltet samfunnets midler i henhold til lover (tror, lærer).

*”Sosialet kan ikke gjøre mer enn dem gjør. Dem sitter mellom barken og veden og har sånne regler. Dem skjønner at vi ligger på det minste. Hu jeg har, er kjempegrei og mellom 40 og 50 år. Hun er helt naturlig. Hun er åpen, og jeg er åpen, så det går an å prate på tomanns hånd. Jeg har ikke spurt om mer enn det som jeg har krav på. Det nytter ikke. Det er ikke sosialet som lager lovene. Det kommer fra høyere hold. Dem har sitt å gå etter. Til sjøs og på xxxxxx-bedriften var det også regler som vi måtte følge. Hvis ikke det ble gjort, så ble det gæærn’t.”*



Tor har opparbeidet et tillitsforhold til sin saksbehandler. Han opplever henne hjelpsom og hyggelig og tror at hun gjør det hun kan for ham (tror, lærer). Det har gradvis blitt litt lettere å gå til sosialtjenesten (gjør, lærer). Imidlertid synes han at han får lite penger, men ansvaret for sosialhjelpsatsene tilskriver han politiske myndigheter (storsamfunnsforklaring).

### Bedriftslegen fanget ikke opp Tors budskap om hjelp

Da konen døde, tok Tor kontakt med bedriftslegen. Det var vanskelig å klare hverdagen.

*"Bedriftslegen og jeg hadde åpent forhold om alt mulig. Jeg var nedafor og sliten med stiv nakke og forkjøla. Jeg tenkte det at bare jeg kunne få en sjukemelding. Dette må få roa seg ned på en 14 dager. "Dette er ikke verre enn at du kan gå på jobb", sa han. Ingen sjukemelding. Jeg gikk på jobben i 2-3 måneder etterpå. Da orka jeg ikke mer og ga blaffen. Jeg kunne fått hjelp da, men jeg ville ikke ha det. Da var jeg så innesluttet og egen, at det nytta ikke. Da var jeg beinhard mot meg sjæl og hele omverdenen. Jeg angra på det etterpå, men det var for seint. Så slutta jeg med alt."*

Tor opplevde ikke å bli hørt, da han ba om hjelp. Han fikk ikke sjukemelding og muligheter til å få hentet seg mer krefter, da han trengte det (kan ikke, tror ikke). Noe senere ga han opp og bare lå i sengen (kan ikke, tror ikke, vil ikke, gjør ikke). Han ble sagt opp. Kolleger forsøkte å hjelpe ham, men han orket ingen ting – heller ikke å ta i mot hjelp. Etter et par måneder ville han selv ordne opp i dette, men da var det for sent (vil, men kan ikke, gjør). Han fikk ikke jobben tilbake. Dette har han bebreidet seg selv utallige ganger (lærer).

### Kurs opplevdes ikke kompetansegivende

Tor ble formidlet til et arbeidsmarkedskurs. Kursnivået var så lavt, at han følte det demotiverende og lite meningsfullt å delta.

*"Jeg var på 8 ukers kurs, men det var dødfødt. Du sitter på skolebenken og får dønn enkle spørsmål uke etter uke: "Hvor mange centimeter er en meter?" Jeg har gangetabellen i hue og kan alt det der. Jeg følte meg dum. Jeg sa: "Har dere ikke andre ting jeg kan finne på - en jobb eller noe mer meningsfylt enn dette kurset?", men neida....."*

Tilbud som formidles til brukeren forteller ham "hvem han er" (kan ikke). Det kan virke stemplende i forhold til hans selvforståelse (tror ikke). Tor reagerte på at han ble satt i gruppe med kursdeltakere som hadde problemer med rusmidler. Formidling av kurs som enten oppleves for vanskelige eller for lette, kan virke nedverdiggende på brukeren og ikke fremme mestring av deres arbeidsledighet (vil ikke, gjør ikke, belastning).

### Budsjettbegrensninger hemmer meningsfull arbeidsutplassering

Tor fikk tilbud om arbeidsutplassering fra Aetat. Det var imidlertid kun et kortvarig tilbud, da det var finansiert med prosjektmidler fra staten. Tor sier:

*”Jeg jobba på stadion som banemann og vedlikeholder. Der trivdes jeg godt og traff mange av de gamle gutta som jeg sparka mot før. Det var en jobb jeg likte med variasjon i. Staten spytta i penger til kommunen som et prosjekt mellom arbeidskontoret og kommunen. Det var mange som gikk arbeidsledige som slo plener på kjerkegårder og sånn bortetter. Det var bare 10 måneder, så var det ikke noe mer. Så var det å stemple igjen (Melde seg ved Aetat inntil perioden for rettigheter til arbeidsledighetstrygd utløp), og så havna jeg her (Ble bruker ved sosialtjenesten).”*

Tor synes at han hadde en fin tid som utplassert og opplever det som leit at det ikke er mer penger til dette. Han vil gjerne arbeide for sosialhjelpen som han mottar nå (kan, tror, vil). Tor synes da at han bør få litt ekstra for den innsatsen han gjør for samfunnet. Tor ser også muligheter i at myndighetene skal bevilge midler som kan benyttes til å sysselsette arbeidsledige som han. Det vil virke motiverende til å gjøre en innsats. Samtidig er han opptatt av at kommunen vil få utført en rekke (vedlikeholds-)arbeid (tror, vil). Denne aktiviteten vil igjen kunne få positive ringvirkninger på andre områder i Tors hverdag (Maluccio, 1979). Tor er ensom og vil kunne etablere nye sosiale relasjoner og delta på nye arenaer. Det er ingen saksbehandler verken ved sosialtjenesten eller Aetat som tar initiativ i forhold til hans ensomhet. Hvis Tor trives og opplever sin livsverden meningsfull til tross for sin arbeidsledighet og ensomhet, vil han mestre sin livssituasjon. Hvis han derimot opplever mistrivsel og at han gradvis mister mer kontroll over sin livsverden, vil hans psykiske helse kunne bli utfordret (Fyrand, 2005; Dalgard & Sørensen, 1988; Dalgard, Døhlle & Ystgaard, 1995).

### Oppsummering av Tors mestringsmønstre i forhold til opplevde ressurser og belastninger fra formelle nettverk

**KAN** Tor synes ikke det har vært så enkelt å få tak i informasjon om sine rettigheter, slik at det har blitt tilfeldig hva han har fått vite og når han har fått vite det. Han vet ikke hvor han kan henvende seg for å få hjelp med sin ensomhet. Det er ikke sikkert han ønsker hjelp til det. Ingen av etatene han har kontakt med tar tak i denne problematikken for å avklare det. Tor synes det er vanskelig å ta kontakt med tidligere bekjente, fordi han ”bare” er sosialklient.

**TROR** Tor tror han får den hjelpen som det offentlige nettverk kan bidra med. Han håper at han skal få tildelt et arbeid – i det minste et deltidsarbeid. Etter hvert som årene har gått og han nå har fylt 60 år, er han blitt mer usikker på om han vil få arbeid før han blir

pensjonist. Tors forståelse av sin arbeidsledighet som et storsamfunnproblem gjør at han håper at myndighetene snart skal føre en arbeidsmarkedspolitikk eller sosialpolitikk som vil føre til at han igjen blir sysselsatt.

VIL Det viktigste i Tors hverdag er å få et (deltids-)arbeid. For å oppnå det gjør han det han blir informert om at han skal gjøre fra hjelpesystemenes representanter.

GJØR Tor møter regelmessig ved Aetat og sjekker listene deres. Utover dette har han ingen aktiv jobbsøkeratferd. Han møter også regelmessig ved sosialtjenesten, når hans administrative vedtak skal fornyes. De har som vilkår for bevilgning av sosialhjelpen at han regelmessig må registrere seg ved Aetat.

LÆRER Tor har erfart at selv om han har fått kunnskap om sine rettigheter, så er det ingen garanti for at han får dem imøtekommet. Det gjelder blant annet hans inderlige ønske om å få et (deltids-)arbeid. Saksbehandleren ved sosialtjenesten er hyggelig, men kan ikke innfri hans behov ut over lover og regler som myndighetene har bestemt.

Den siste aktøren som beskriver sin hverdagsmestring i denne gruppen, er Ulf.

### 5.3 C) *Svingning* som mestringsmønster

Ulf er en 37 år gammel skilt, enslig mann. Han har hatt en vanskelig oppvekst særlig på grunn av lese- og skriveproblemer. Ulf fikk ikke fullført 9. klasse i ungdomsskolen. Han kom tidlig inn på en kriminell løpebane og brukte en del rusmidler. Hans livsverden har svinget mellom bedre og dårligere perioder. Han har mange års allsidige erfaringer som ufaglært i arbeidslivet. I forbindelse med skilsmissen fikk han en psykisk ”knekk”, som medførte at han ikke kunne ha omsorgen for sine barn. Gradvis har han tatt mer kontroll over livet sitt. Han opplever nå at samarbeidet med ekskonen om barneomsorgen går svært greit. Perioden han var gift, var den beste i livet hans, og han er svært glad i og stolt av sine to barn. Han leier privat bolig i skogen.

#### 5.3.1 Tema 1: Mestring av arbeidsledighet

Slående sitat: *”Jeg vil ha den hjelpen jeg opplever at **jeg** trenger. Jeg vil bestemme mer!”*

Hvordan forstår Ulf sin arbeidsledighet, og hva gjør han selv for å komme seg ut av situasjonen?

Ulf har en svingende forståelse av sin arbeidsledighet. Den er hovedsakelig basert på individforklaringer, hvilket kan virke belastende i forhold til hans mestring. I dårligere perioder opplever han seg som arbeidsufør. Han har da drevet med kriminell virksomhet og

mistet kontrollen over rusmidler (*"Alt" man kan ruse seg på bortsett fra heroin*). Han klarer å komme seg ut av slike perioder ved egen hjelp (kan, tror, vil, gjør). *"Det er bare å bestemme seg"*, er hans holdning til å mestre dette (influerer). Ulf har en sterk vilje og tror at han kan få seg arbeid (kan, tror, vil). I bedre perioder opplever han seg arbeidsfør. Da forklarer han arbeidsledigheten med at han ikke har fullført grunnskolen. Han tror at han har fått den hjelpen som finnes. Hans selvforståelse er at han er et "umulig" tilfelle (kan ikke, tror ikke). En annen ting er om han orker eller tør å sette seg på skolebenken igjen, da han har mange vonde erfaringer med skolens representanter i grunnskole og i spesialskole.

Nederlagene har vært mange og mer skole opplever han som nytteløst (kan ikke, tror ikke, vil ikke). På bakgrunn av sine arbeidserfaringer (lagerarbeider, hjelpemann på bil, oppvasker) tar han nå ikke hvilken som helst jobb (kan, vil, tror, lærer). Han har hatt nok strevsomme, tunge drittjobber og har fått nok kjeft og slengbemerkinger fra kolleger. De tre siste årene har han levd av økonomisk sosialhjelp supplert med inntekter fra vedsalg. Inntektene har vært ubetydelige, så han har ikke funnet det nødvendig å oppgi dem til myndighetene.

#### Ulf vil ha jobb på en arena han mestrer

Ulf opplever seg arbeidsfør nå, men det er svært viktig for ham at han får bestemme hva han skal arbeide med (kan, tror, vil, influerer):

*"Skogen kaller! Å jobbe i skauen er å føle seg fri i stedet for å stå bak en benk og jobbe på samleband. Det er kos å felle trær, skjære dem opp og legge i sekker. Noen ser det som vanvittig slit, men det gjør ikke jeg. Jeg brenner kaffe på åpent bål..... Jeg har den fordelene at jeg er oppvokst med motorsag. Alle jobbene jeg har hatt før blir for firkanta. Jeg har jobba masse overtid.....det livet der er sånn at du skal stå på sååå mye, - hvis ikke så er du ikke verdt noe – det har jeg hoppa over nå. Jeg vil ut av det systemet og jobbe i mitt tempo. Ikke ha en sånn sjefsidiot hengendes over meg: "Dø, nå synes jeg du må stå på litt mer her! "*

Han bruker sine tidligere arbeidserfaringer og krever en høy grad av brukermedvirkning i utformingen av fremtidige sysselsettingsplaner (direkte mestrings, kan, tror, vil, lærer). Det virker som om han har vært fornøyd med sin livsverden i de tre årene han har gått på sosialhjelp, slik at han muligens opplever endringer lite meningsfullt nå (lite tror, lite vil)?

#### Hvordan opplever Ulf at hans arbeidsledighet påvirkes av hans omgivelser?

#### Ulf vil ha hjelp til å etablere seg som vedprodusent

Det bekymrer han at han opplever at saksbehandleren hans forsøker å presse han på kurs:

*”Han (saksbehandler ved sosialtjenesten) har sendt meg noen skriv. Sist jeg var her, skreiv han opp noen greier. De prøver å få sendt meg av gårde på noe. Jeg har ikke løst til å leke nikkedokke som tar det og ser glad ut. Jeg har snart prøvd det meste. Jeg vil ikke møte mange folk jeg ikke kjenner. Du kan få sånn derre statsstøtte – sånn engangssum til å kjøpe diverse utstyr som du trenger. Jeg har snoka litt rundt for å se om jeg har mulighet for å begynne for meg sjøl. Jeg er ikke sikker på hvor jeg skal henvende meg. Jeg trenger penger til bil, henger, motorsager..... Jeg behøver ikke bli rik, men kunne leve av det. Hvis dem tvinger meg til kurs eller en jobb som er noe annet enn skauen, knekker jeg handa mi – om og om igjen! Jeg gjorde det som guttunge også! Jeg er sta, dum og tett. Jeg vil ha noe meningsfylt – ikke skru sammen noen deler. Jeg er registrert på arbeidskontoret og må stemple så dem ser at jeg har vært der. Jeg må finne dem som kan gi meg den derre startpakka, - det er ikke sosialen eller arbeidskontoret. Jeg føler meg litt motarbeida av sosialen. De finner ikke noe smutthøl til meg. Hvis jeg ikke drar på kurs, stopper dem vel sosialhjelpen. Hva skal jeg leve av da?”*

Ulf vil gjerne forsørge seg selv, men føler seg truet av å ikke oppleve brukervedvirkning eller forstå hva saksbehandleren hans kan finne på (kan, vil). Her kan det handle om makt og motmakt. Saksbehandler kan redusere eller avslå hans søknad om økonomisk sosialhjelp, hvis Ulf ikke er (nok) samarbeidsvillig. Ulf kan gjøre seg arbeidsudyktig ved å brette hånden sin eller utvise ulike former for utagerende atferd (kan, vil, vil influere). På den annen side kan de få til et samarbeid, hvor de forstår hverandre bedre. Vet saksbehandleren om hans skrive- og leseproblemer? Det virker ikke som om Ulf har forstått det saksbehandleren har forsøkt å informere ham om i deres samarbeid (skriftlig og muntlig). De har ingen *felles* plan, men utarbeider hver sin. Ulf opplever ikke at han får tilbud individuelt tilrettelagt, men at han skal *”puttes i et ledig hull”* (få en ledig plass på et eksisterende kurs). Kurstilbud samsvarer ikke med hans ønske om vedproduksjon. Ulf har ikke laget konkrete planer for sitt prosjekt (kan ikke, tror lite, vil). Han har ikke satt opp budsjett over hvor mye kapital han trenger eller innhentet informasjon om hvilke regler som gjelder for å få til en finansiering. Dette kan være fordi han opplever endring lite meningsfullt, eller at han ikke evner å kunne lage slike planer, da han ikke har gjort det før (kan ikke, vil ikke)?

Samfunnet vårt baserer seg i stadig større grad på skriftlig kommunikasjon og informasjon. Ulfs lese- og skriveproblemer kan utgjøre en reell belastning i forhold til å komme i arbeid. Ulf har en tøff språkdrakt og kan med det fremstå mer mestrende enn han er? Han holder folk på avstand og er vant til å klare seg selv (kan, gjør). Det kan være en form for indirekte mestring. Han vil ikke arbeide et sted, hvor han må treffe nye mennesker. Det gjør han utrygg (lærer, influerer). I skogen har han stor grad av innflytelse, forutsigbarhet og evne til å kunne utføre arbeidet. Dette er faktorer som Antonovsky (2000) fremhever for å oppleve sammenheng i tilværelsen. Motorsag har han brukt siden han var 10 år, og det opplever han svært meningsfullt (kan, tror, vil, lærer, medvirker). Noen av de tidligere jobbene (i fabrikker

og fengsel) har vært lite meningsfulle for eksempel å stå ved samleband eller skru sammen deler (lærer). Ulf opplever å mestre arbeidet sitt bedre, når han har stor grad av frihet i arbeidssituasjonen (kan, tror, vil, gjør, influerer). Tidligere var han mer villig til å tilpasse seg. Nå har han mer erfaring og kunnskap om både hva han vil og hva han ikke vil (kan, tror, vil, lærer). Det kan ligge mestring i det, hvis formelle nettverk kan finansiere hans etableringsplaner som vedprodusent.

Hvis Ulfs plan ikke lar seg gjennomføre, avhenger mye av om han og saksbehandler (og andre hjelpere) kan få til en bedre dialog om alternative planer. Hvis ikke dette lykkes, kan Ulf komme til å bruke tidligere mestringsmønstre hvor livet domineres av rusmidler og kriminalitet. Med det kan han igjen oppleve å svinge over i en dårligere mestringsperiode preget av en lavere grad av innflytelse. I tidligere arbeidsforhold har han opplevd å bli stadig mer irritert og utålmodig. Han har opplevd at tidligere sjefer har vært etter han for å finne feil og for å stille for store krav til hans arbeidsinnsats. Hvor store krav om ytelse er rimelig å stille i forhold til ham? Ulf har erfart, at når han mistrives i jobben og ikke kan leve opp til omgivelsens forventninger, orker han å yte mindre og mindre (lærer). Friheten med å arbeide alene i skogen innebærer å "være sin egen herre" og å gjøre noe han virkelig føler seg kompetent til (kan, tror, vil). Han opplever seg som nyttig og mestrende og ikke som et "problem" som han ofte gjorde i oppveksten og til dels i arbeidslivet. Ulfs sysselsettingsplan innebærer at han får brukt sine evner optimalt, samtidig som hans livsverden blir håndterlig med passe høye krav til innsats fra ham.

### Oppsummering av Ulfs mestringsmønstre i forhold til arbeidsledighet

KAN Ulf har ervervet seg arbeidserfaringer innen ulike ufaglærte bransjer. Det hjelper han til å ha preferanser i forhold til hva han kan og ikke kan utføre av arbeid og under hvilke arbeidsbetingelser. Han har problemer med å finne frem i regelverket for å etablere seg som vedprodusent. En medvirkende faktor til dette er at han har lese- og skriveproblemer. Det er en utfordring for ham å fortelle dette om og om igjen. Han har ikke fullført 9. klasse og ønsker ikke mer skole.

TROR Ulf tror at han har gode arbeidsevner – særlig når det gjelder å bruke motorsag. Det er viktig at han får arbeide med noe han trives med. For å trives opplever han at han må ha stor grad av frihet i arbeidssituasjonen. Han håper reglene om etableringstilskudd er slik at han kan få finansiert etablering som vedprodusent. Hvis ikke, tror han på egne evner til å gjøre seg arbeidsudyktig.

VIL Ulf vil forsørge seg selv. Han vil gjerne tjene mer enn han mottar i stønad som sosialklient. Dessuten vil han at barna og ekskonen skal være stolte av ham. Han vil bestemme hva slags arbeid og arbeidsbetingelser han skal ha. Hans fremtidige arbeid vil han at skal oppleves mer meningsfullt.

GJØR Ulf har hatt økonomisk sosialhjelp i tre år og opplever seg som ”glemt” av sosialtjenesten. Det eneste han har blitt bedt om å gjøre, er å melde seg jevnlig på Aetat. Det har han gjort, men ikke fått noen tilbud om arbeid. Utover det har han ikke gjort noe aktivt for å få seg arbeid. Av ulike grunner har han ikke trivdes så godt på sine tidligere arbeidsplasser. Da han fikk boligen i skogen, så han mulighetene til å etablere seg som vedprodusent. Friheten til å arbeide alene i skogen innebærer å gjøre noe han virkelig føler seg kompetent til.

LÆRER Han bruker yrkeserfaringene sine til aktivt å velge vekk det han ikke trives med. Når han mistrives i jobben og ikke kan leve opp til omgivelsenes forventninger, orker han å yte mindre og mindre. Erfaringene gir han bedre innsikt i hva han kan og har lyst til å drive med. Hans opplevelser har medvirket til at hans forståelseshorisont har dreiet seg mot hvordan han kan få en bedre livsverden arbeidsmessig. En utfordring for ham er å opparbeide tillit til en person som kan supplere hans lese- og skriveferdigheter. Han har lært at det er vanskelig ved sosialtjenesten, da saksbehandlerne hans stadig har blitt skiftet ut.

### 5.3.2 Tema 2 Mestring av å leve med lite penger over tid

Slående sitat: *”Jeg har spart penger på å lage ved sjøl for jeg er rundt og samler paller som varene står på. Jeg har fyra med det i hele vinter.”*

Hvordan forstår Ulf å leve med lite penger over tid, og hva gjør han selv for å mestre situasjonen? Hvordan opplever Ulf at å leve med lite penger over tid påvirkes av hans omgivelser?

Ulf er frustrert over at han ikke kan få økonomisk hjelp til å etablere seg som vedprodusent. Han synes at han har stram økonomi, særlig i forhold til samvær med barna. Ulf har ikke supplerende inntekt, fordi han tror at det før eller senere kommer til å bli oppdaget. Det er kun kr 400 han har fått en gang. Han produserer noe ved nå. Det er i hovedsak til seg selv og så gir han bort noe. Bekjente som han gir ved, hjelper han med mat osv, når han ikke har mer livsopphold igjen. Hans gratis utdeling av ved, har medført at han har opparbeidet seg et sikkerhetsnett for sine mest økonomisk knappe tider (gjør, lærer, influerer).

Sosialt liv begrenses av lite penger og bosted

Ulf bor avsidesliggende:

*”Hvis jeg skal på en fest eller noe sånt, er det sjelden jeg er i byen. Jeg har ikke bil og med drosje blir det minst 200 kroner hver vei – og jeg går på sosialen. Jeg kan ta skolebussen kl 8*

*om morgenen, men jeg bruker 20 minutter på å gå til nærmeste holdeplass. Skolebussen går tilbake kl 14 og det er det. Jeg får låne bilen til eksen, når jeg skal hente barna. Hvis hun skal noe, så har jeg barna ekstra. Jeg er ikke vanskelig, når det gjelder å ha barna mine. Det er bare det at det koster penger. Barna kan si at jeg kan ikke spise det og ikke det, for tenk om jeg blir for tjukk. Du skal ikke være ett gram for mye, for da er du feit. Mat med lite fett kan være dyrere. Her går det i leverpostei, syltetøy, serelat og sukker. Skulle gjerne hatt noe mer i skapet, men når det er slutt så er det slutt – da er det bare å vente på neste utbetaling!”*

Ulf sosiale omgang begrenses av knapphet på ressurser som penger, bussruter og bil (belastning). Han har valgt å bo slik, fordi han opplever å få bedre boligstandard med lavere husleie enn i byen. Det er mentalhygiene for ham å bo i naturen, hvor han opplever å få større handlingsrom i sin livsverden (kan, tro, vil gjør, lærer). Han begrenser turene til byen (lærer, gjør). Det skjer hovedsakelig ved samvær, fordi da låner han ekskonens bil (kan, gjør, lærer). Han demper utgifter til mat ved å kjøpe serelat istedenfor skinke, kjøttdeig istedenfor karbonade osv (kan, vil, gjør, lærer). Det kan være en helsemessig risikofaktor at man spiser fetere mat av økonomiske grunner (lærer). Å ha stram økonomi gjør det vanskeligere å kjøpe inn for å ha mat på lager. Matinnkjøp kan bli dyrere, fordi økonomien tilsier at man evner å kjøpe mindre på tilbud. Mestringsevnene kan være gode, men tilgangen på materielle ressurser (penger) oppleves å være for lave. I perioden rett før neste utbetaling har man ofte lite eller ingen penger igjen. I slike perioder er man ofte nødt til å klare seg med det man har på lager i skapet.

### Jeg skulle gjerne hatt barna mer

Barna er de viktigste meningsgivende faktorene i Ulfs liv. Hans selvforståelse bekreftes positivt, når han opplever så flotte de er (kan, tror, vil):

*” Når pengene ikke kommer på kontoen til rett tid, så vet jeg at de er rett rundt hjørnet. De vet når jeg skal ha barna, og som regel står de på kontoen fredagen før. Jeg får ikke utbetalt mitt og det til barna samtidig, så jeg får penger en gang i uken. Jeg skulle gjerne hatt barna mer, men jeg får bare ikke mer penger her. Jeg er jo tross alt faren. Jeg får 1420 kroner i måneden til barna, og det skal dekke to helger og fire onsdager.”*

Da han ble far, endret han livsstil (kan, tror, vil, gjør, influerer, direkte mestring). Han var da arbeidsledig, livnærte seg ved ”brekk” og hadde mistet kontrollen over rusmidler. For Ulf var det bare å bestemme seg (kan, tror, vil, gjør, influerer). Det var hardt, men han opplevde det viktig at han aldri hadde brukt heroin (lærer). Ulf erfarer at barn kan fungere som beskyttende faktorer i forhold til foreldres hverdagsmestring. Han synes ikke han kan ha barna, hvis han ikke har penger. For å ha kontroll over økonomien har han avtalt å få økonomisk sosialhjelp utbetalt hver fredag (kan, gjør, lærer, influerer).



## Søppelbilen har fine, brukbare ting

Ulf har skaffet seg billig inventar til boligen sin via kommunens søppelbil. Endringer i regelverket gjorde en slutt på dette:

*”Jeg har jobba på søppelbilen før. De får inn mye som er bra som skal hives på grunn av feil farge..... Folk er steike idioter. Brunt kjøleskap hives, for det er gammeldags. Jeg har finni masse som er helt brukbart. I fjor ble det dessverre satt i gang sånt derre tiltak på søpla. Det som ligger i søpla er statens eller kommunens. Det skal knuses og hives. Du har ikke lov til å ta det. Hvis du gjør det, risikerer du sparken. Sånn er det bare.”*

Det virker ikke som Ulf er informert om andre muligheter for å skaffe seg brukte møbler som bruktbutikker, media eller internett (manglende kunnskap, belastning). Han møter samfunnets klassesystem ved å ta avstand fra dem som kaster *brune* kjøleskap, hvilket kan forstås som en måte å opprettholde egen verdighet på. Hans individforståelse er at de er dumme. En samfunnsforståelse ville politisert fordelinger av samfunnets goder.

## Oppsummering av Ulfs mestringsmønstre i forhold til å leve med lite penger over tid

**KAN** Ulf får vite hvilke rettigheter han har ved å spørre folk han møter. På grunn av hans skrive- og leseproblemer er det vanskelig for ham å få tilgang til skriftlig kunnskap. Han sparer penger ved å kjøpe billigere varetyper. Barna hans vil ikke ha mat med ”mye” fett. Det er mer sunt, men dyrere.

**TROR** Ulf tror han skal få pengene til å strekke til på bakgrunn av kunnskap og erfaringer han har ervervet seg. Han vet hva varer og tjenester koster og har laget rammer for økonomien og sine aktiviteter som han holder seg innenfor.

**VIL** Han vil disponere pengene sine, slik at han får dekket de helt grunnleggende behov. Barna og han *må* ha mat til alle måltider. I tillegg vil han gjerne ha penger til å lage kos på lørdagskveldene.

**GJØR** Ulf kjøper billig pålegg og middagsmat for å drøye pengene. Han lager kompromisser mellom hva som er sunt og hvor mye penger han har. Ulf er ikke flau for å si dette til barna, da han mener de bør lære at ting koster penger. Ulf skaffer en del gratis inventar til boligen sin ved å holde oversikt over hva som finnes på nærmeste søppelfylling.

**LÆRER** Ulf har utviklet et system som gjør at han får utbetaling av sosialhjelp hver fredag. Han har erfart at dette hjelper ham til å disponere pengene, slik at han unngår å bli ”blakk” – særlig når han har samvær med barna. Ulf har lært at det er lurt å gi familie og

venner ved gratis. Ved hjelp av denne veden opparbeider han seg et sikkerhetsnett i tider med økonomisk knapphet.

### 5.3.3 Tema 3 Nær familie og perifere bekjente er svært sentrale i forhold til opplevd mestring

Slående sitat: ” *Jeg har to velskapte, fine barn og du behøver ikke å ha noe rus da.*”

Hvordan opplever Ulf at hans nære familie og perifere bekjente fremmer eller hemmer hans mestring?

Ulf er blitt mer glad i sitt eget ”selskap”

Ulf opplevde sin livsverden som svært vanskelig i 8. klasse og beskriver livet sitt som turbulent helt til han 9 år senere fikk vite at han skulle bli far. Særlig de tre siste årene har han opplevd som bra.

*”Jeg var i den onde sirkelen med å gjøre brekk og sånn. Har ingen anelse om hvordan jeg klarte å kutte det ut, men det har i hvert fall skjedd. Jeg synes ikke det er dårlig. Jeg er egentlig en ganske lur fyr. Det er bare å si nei! Når du kommer på fest og det ligger syrebiter, speed og sånt på bordet. Hvis du har vett i hue, så rører du det ikke for det kjører hue på deg så veldig. Det vet de som holder på med det. Det holder ikke å si at det visste jeg ikke. Når du kjører i deg stoff som er kunstig framstilt, er det nødt til å være bivirkninger eller noe farlig med det. Hvis jeg skal kose meg nå, reiser jeg opp i skauen. Da tar jeg med meg en kanne kaffi, så tar jeg med meg en ”rev” (pipe med hasj). Jeg kan ikke se noe gæærn’t i å ta en liten blås. Det er alt det andre som er farlig. Det er den erfaringa jeg sitter med. I skauen plager jeg ingen, og det er ingen som plager meg. Enkelt og greit.”*

Ulf snakker positivt med seg selv (mestringsanalyser) (han er lur, han er ikke vanskelig å be om hjelp) og ser det positive i egen mestringsatferd (kan, tror, vil, gjør). Han laget ikke en bevisst mestringsstrategi for hvordan han skulle slutte med kriminell atferd og bruk av ”kunstige” rusmidler, men han gjorde et valg på bakgrunn av sine erfaringer og kunnskap han hadde om rusmidler (medvirker). Dreining av aktørens forståelseshorisont kan skje bevisst eller ubevisst (Thornquist, 2003). Hans livsverden ble svært meningsfull, da han skulle bli far (vil). Han valgte å ikke ta ”kunstige stoffer” på fest (influerer). Han var redd for bivirkningene det kunne ha (kan, vil, tror, gjør, lærer). Nå regulerer han bruk av rusmidler med en hasjpipe alene i skogen. Han har tatt kontrollen over hvor, sammen med hvem og hvor ofte han ruser seg (influerer). Skogen er hans ”venn” og fristed (ytte ressurser) som ikke stiller krav til ham om å ytte. Det koster ikke noe å være der, slik det gjør hvis han drar til byen for å treffe folk.

### Opplevd støtte fra nær familie

Forholdet til ekskonen har utviklet seg positivt etter skilsmissen. Hun er den viktigste personen han kan vente å få støtte fra nå. Hun kjenner ham best av alle, for de har holdt sammen i 16 år. For å kunne ha nærhet til noen er det viktig å ha tillit at man vil bli forstått (K. Halvorsen, 2002). De har etablert et gjensidig byttesystem. Han kan være ”barnevakt”, skaffer henne ved og gjør småreparasjoner. Når han har lite penger, hjelper hun ham med mat og noen hundrekroner. De har et godt samarbeid om barna:

*”Jeg koser meg i eksens bil. Jeg henter barna, så kjører vi på skolen. Grunnen til at jeg har barna nå, er for at mora demmes har vært ute på sjukehuset ei tid. Jeg har hatt de for å gjøre det bedre for henne. Jeg er ikke vanskelig å be - særlig ikke når det gjelder mine barn. Hvis det er noe hu skal, så er det ikke noe problem for meg å ta de. Hu har fått masse ved av meg. Jeg synes det er for gæærn’t at mine barn skal sitte og fryse hos sin mor for det at mora ha’kke råd til å kjøpe ordentlig ved. Da synes jeg det er greit å hjelpe til litt, så kan heller hu hjelpe meg en helg eller hvis jeg har dårlig råd en gang.”*

Han får ikke så mye besøk, siden han bor utenfor sentrum. Foreldrene opplevde han som umulig før, men det er et tilbakelagt stadium. De har bil og besøker ham av og til. Hans søster og bror bor i byen, og han stikker innom dem, når han har ekskonens bil. Søsteren og svogeren støttet ham og ga ham husvære en periode i forbindelse med skilsmissen.

### Opplevd støtte fra bekjente

Ulf traff en bekjent tilfeldig på en kafé i byen, da han var på utkikk etter egen bolig. Han nevnte et par ledige steder. Det ene stedet er huset i skogen, hvor Ulf nå stortrives. En tidligere kollega er behjelpelig med å skaffe ham informasjon om når det er noe å ”pelle” på søppelplassen.

### Oppsummering av Ulfs mestringsmønstre i forhold til opplevde ressurser og belastninger fra nær familie og perifere bekjente

KAN Ulf har gradvis blitt mer glad i å være alene – særlig i skogen rundt huset hvor han bor. Han har helt fra 10 års alderen ervervet seg kunnskap om skogbruk og motorsager. Noen sentrale brikker i Ulfs livsverden har kommet på plass ved at han har funnet fred og ro i skogen. Hans viktigste støtteperson er hans ekskone. Hun og deres to barn er det viktigste i Ulfs liv. Hans livsverden opplevdes grei igjen, da de fikk et godt samarbeid om barna etter skilsmissen.

TROR Ulf fikk bygget opp en mer positiv selvforståelse ved å erfare at han kunne stå i arbeid, forsørge familien, være forelder og ektefelle. Verdigheten han føler ved at disse menneskene er glad i ham, viser han tillit og respekterer han, betyr svært mye for ham. Han har tro på at han skal mestre hverdagen, så lenge ekskonen og barna har det bra. Ulf har

foretatt en bevisst prioritering ved å leve der han nå gjør. Han tror livet hans blir bedre ved å bo avsides og i skogen, selv om han treffer færre folk ved det.

**VIL** Ulf vil mestre sin livsverden. For ham er det bare å bestemme seg for det. Han tar sine beslutninger og så holder han fast på dem, så de blir gjennomført. Ulf ser fordeler ved å være alene i skogen, fordi da føler han seg fri. Han verdsetter å ta seg en ”rev” og kose seg med kaffe og bål. Når han har samvær med barna, tar han hensyn til deres ønsker og behov.

**GJØR** Ulf har en god periode i livet sitt nå og gjør mye av det han har lyst til. Han har i den senere tid tatt kontrollen over sin bruk av rusmidler og illegale virksomhet. På sikt håper han å tjene penger til å kunne ha egen bil og til å ha større radius for sosial omgang med sine omgivelser. Hans forståelsesfront har blitt forstørret både i tid og rom og innebærer en kamp for å opprettholde egen verdighet.

**LÆRER** Ulf har lært mye av svingningene i livet sitt. Han vil gjerne ”kjøre stingfritt”. De gode periodene blir lengre og lengre. Han har tatt en rekke valg for å legge til rette for å oppleve den livsverden som han har nå. Imidlertid omtaler han dette som at det ikke er hans *bevisste* valg. Ulf opplever det som at han har vært heldig og hatt flaks, når han har stått ved en korsvei. Han har erfart at når han er raus og deler ut gratis ved og stiller opp, når folk ber om hjelp, så får han mye sosial støtte tilbake. Tilfeldige bekjente kan også komme med verdifull informasjon. Hans erfaringer med å fordele gratis ved kan komme til gode ved fremtidig kundebehandling.

### **5.3.4 Tema 4 Formelt nettverk er svært varierende i forhold til opplevd mestring**

Slående sitat: *”Du sager ikke av den greina du sitter på, så du bråker ikke med sosialen!”*

Hvordan opplever Ulf at ressurser og belastninger fra formelle nettverk fremmer eller hemmer hans mestring?

Saksbehandling kan ta lang tid - selv i krisesituasjoner

Ulf har erfaringer fra akutte perioder (skilsmisse) og mer langsiktige perioder (ukentlig utbetaling av økonomisk sosialhjelp) med sosialtjenestens bistand:

*”Da vi skulle skilles, sto jeg der uten penger, jobb og bolig. Da tok det veldig lang tid før det ble gjort noe her (av sosialtjenesten). De måtte ha 3-4 ukers saksbehandlingstid. Hallo – jeg trenger et sted å bo NÅ!! Det trur jeg kan gjøre at vedkommende finner på å gjøre mange dumme ting. Gjøre brekk for å få tak i kroner. Det kan skape ringvirkninger resten av livet. Det er ikke bra. Jeg fikk bo hos søstera mi, men hun hadde jo egne unger og mann også.”*

Han følte seg svært avmektig, når han fikk beskjed om at de hadde flere ukers behandlingstid, før han kunne få hjelp (ikke innflytelse). Hans opplevelse er i strid med lov om sosiale tjenester, hvor det er hjemlet at han har rett til å få nødhjelp samme dag. Under skilsmissen opplevde han å ha behov for hus og penger *nå!*

### Konflikter med sosialtjenesten må unngås

Ulf følte seg lite verdsatt, da han ikke fikk lån til innkjøp av komfyr rett før jul (belastning, lite innflytelse, lite tro):

*”Her i fjor før jul, da gikk komfyren dukken. Jeg var her nede for å søke om ny. Da får jeg beskjed om at jeg kan finne meg en brukt stekeovn til 500 kroner. Det hadde kanskje gått, men da skulle jeg hatt flaks. Jeg hadde liten tid, for det var tett oppatt jul. Jeg var nede og handla meg en ny som jeg sliter med avdrag på enda. Nå har jeg i hvert fall ny komfyr, og den holder lenge. Jeg synes det er dårlig at jeg ikke fikk lån. Jeg skulle kjøpe en brukt – basta. Jeg kunne sikkert anka, men jeg er ikke typen som gidder å bråke. Jeg har ikke anka på en sak. Du sager ikke av den (økonomiske) grenen du sitter på.”*

Han tok kontroll over situasjonen ved å kjøpe seg en ny komfyr på grunn av tidsnød (kan, vil, gjør, lærer, influerer). Ulf unngår å lage konflikter, fordi han vet at han er helt avhengig av økonomisk sosialhjelp. Hans verdi er at man bråker ikke med dem man er avhengig av (kan, tror, vil, gjør). Han evner å lære av sine erfaringer og se konsekvensene av sine handlinger i et lengre tidsperspektiv. Ulfs tidsperspektiv er avhengig av hvor akutt han opplever sin livssituasjon. Han mestrer å ha en fleksibel forståelseshorisont i forhold til tid her.

### Relevant informasjon er lite tilgjengelig

*”På sosialen må du spørre og grave for å få det du egentlig har krav på. Det synes jeg er merkelig. Det er som om noen sitter på en sekk og ikke vil dele ut noe mer. Kanskje jeg er for hol? Det tror jeg ikke, for jeg har ikke vært av den sorten som har gått ned her og bråket.”*

Ulf synes det var vanskelig at han ikke ble informert om hva slags hjelp han kunne få av sosialtjenesten (kan ikke). Han opplevde det som at saksbehandlerne ga lite informasjon for å spare penger (belastning). Når han ba om informasjon, var han engstelig for at han skulle bli oppfattet som grådig (ikke tro). Han forsøkte å spørre på en måte som ikke ble oppfattet ”bråkete” (tror, vil, gjør, lærer). Ulf lærte at brukeren må tilpasse seg systemet.

### Hyppig skifte av saksbehandler er demotiverende

Det blir liten kontinuitet i samarbeidet, når Ulf opplever at han må begynne på nytt ved stadig skifte av saksbehandlere. Etter hvert oppstår et behov for å beskytte seg mot å fortelle om seg selv til stadig nye profesjonelle hjelpere:

*”Jeg åpnet meg fullstendig for vedkommende jeg fikk, da jeg begynte her (på sosialtjenesten). Det gjorde jeg også med nummer to og nummer tre. Jeg gjorde det til dels med nummer fire. Når du begynner å få fem, seks, sju, åtte forskjellige sosialkuratorer..... Du skal sitte der og brette ut livet ditt hver jævlige gang for en ny, vilt fremmed person. Det er ikke holdbart. Det gjør at du mister noe av selvrespekten din. Jeg synes jeg er blitt hivd rundt til forskjellige sosialkuratorer om og om igjen, og så skal du fortelle livshistoria di hver gang. Jeg skulle heller hatt en sosialkurator hele denne perioden. Hvis sosialkuratoren slutta eller fikk en annen jobb, da er det greit. Da må jeg få en ny. De har bare sagt til meg at vedkommende er satt på et annet prosjekt eller at det ikke har passet. Det holder ikke! Det er slitsomt med stadig nye saksbehandlere. Når du har flere, så sier dem forskjellige ting. En beroliger deg og sier at ting er greit; - en annen dunderer løs og snur ting helt på hodet! Venstre hånd vet ikke hva den høyre hånda gjør.”*

Ulf blir skuffet, når han ikke blir møtt av saksbehandleren han snakket med sist som han synes han kjenner (lærer). Han mestrer dette ved å lukke seg, og på sikt vil det kunne gå ut over kvaliteten på samarbeidet (belastning). Ulf har håpet at sosialtjenesten bare skulle glemme ham (ikke tro, ikke vil, indirekte mestrings). Han har utviklet sitt uformelle nettverk.

### **Oppsummering av Ulfs mestringsmønstre i forhold til opplevde ressurser og belastninger fra formelle nettverk**

**KAN** Ulf opplevde det vanskelig å få tak i informasjon om sine rettigheter. Han ønsket ikke å virke grisk og pågående. Da Ulf var i en akutt situasjon på grunn av skilsmisse, visste han ikke at han med hjemmel i lov om sosiale tjenester, hadde rett til nødhjelp og husvære samme dagen som han henvendte seg. Hans viktigste prosjekt nå er å innhente informasjon om hans muligheter til å etablere seg som vedprodusent. Ulf har sin egen plan som ikke er helt ferdig, og han vet ikke hvem som kan hjelpe ham med den.

**TROR** Ulf håper å få etablert seg som selvstendig næringsdrivende. Han har tro på prosjektet sitt. Markedet har behov for veden han produserer. Han har de nødvendige ferdigheter når det gjelder selve vedproduksjonen, men han er usikker når det gjelder finansiering. Ulf er usikker på om han kan stole på saksbehandlerne han møter, da de skifter så ofte og har mye å gjøre. Han får ikke formidlet arbeid fra Aetat, selv om han møter der regelmessig.

**VIL** Ulf vil gjerne jobbe og forsørge seg selv som vedprodusent. Han vil ha mer innflytelse i sin livsverden og ikke bli sendt som en ”pakke” på et eller annet kurs. Ulf har den siste tiden håpet at sosialtjenesten bare skulle glemme ham. Han vil ha økonomisk sosialhjelp, men ikke treffe flere nye saksbehandlere.

**GJØR** Ulf møter regelmessig på Aetat og på sosialtjenesten, når han blir innkalt til samtale. Han oppfører seg høflig og søker ikke om å få ekstra penger. Ulf forsøker å finne ut

om han kan få finansiering til å etablere seg som vedprodusent. Han skjerner seg fra å treffe flere nye saksbehandlere ved sosialtjenesten ved å ikke oppsøke dem.

LÆRER Ulf har den siste tiden lært mer om hvilke rettigheter han har som borger. Imidlertid strever han med å finne ut av lover og regler som gjelder på grunn av sine lese- og skriveproblemer. Han har erfart at han som bruker må tilpasse sine hjelpsøkende strategier i forhold til om livssituasjonen hans er akutt eller ikke. Han har opparbeidet seg litt erfaring i forhold til hvordan han skal søke om finansiering til vedproduksjon. Ulf har lært at han bør åpne seg minst mulig for saksbehandlere han møter og ha lave forventinger om å få hjelp annet enn til økonomisk sosialhjelp.

#### **5.4 Veras, Tors og Ulfs livssituasjoner i forhold til denne gruppen**

I gruppen med de mest mestrende og minst utsatte hadde Veras, Tors og Ulfs livssituasjoner flest fellestrekk i forhold til de generelle mestringsmønstrene som de skulle representere. Der hvor det var to-tre informanter (selvrealisering og overflødiggjøring), var valg av representant relativt enkelt. Cecilie (*selvrealisering*) opplevde det som så vanskelig å få tak i informasjonen og hjelpen hun hadde behov for, så hun flyttet til nabokommunen. Hun *ville* ha den utdanningen som hun hadde bestemt seg for. Karl og Per (*overflødiggjøring*) hadde lang yrkeserfaring som Tor. De hadde begge kortere yrkesutdanningskurs. Yrkene deres hadde opphørt på grunn av samfunnets modernisering. Begge hadde utviklet problemer med rusmidler. Den ene ønsket ingen endring. Den andre hadde fått behandlingstilbud som han var fornøyd med. Det var hele fem informanter med *svingende* generelt mestringsmønster i sine livssituasjoner og her var valget vanskeligere. Livssituasjonene deres var mer forskjellige. Jeg har et ressursorientert perspektiv. Siden Ulf var i den mest mestrende livssituasjonen av de fem, valgte jeg ham. En av de fire andre meldte seg jevnlig ved Aetat. De sa imidlertid alle at de ønsket utdanning eller arbeid på kortere eller lengre sikt. To av dem hadde fått ulike tilbud, men mestringsprosjektene hadde strandet. De hadde ikke fått et helhetlig tilbud og opplevde livssituasjonene sine for vanskelig til å kunne delta. De resterende to hadde ikke fått relevante tilbud enda, men håpet at de snart ville få det. Hjelpeapparatets oppfølging av dem hadde vært sporadisk. Alle fire hadde livssituasjoner som var preget av problemer med rusmidler og helse i varierende grad. Det skjedde stadig uforutsette ting som gjorde livssituasjonene deres ustabile.

I det neste kapittelet skal jeg presentere de tre minst mestrende og mest utsatte generelle mestringsmønstrene ved hjelp av livssituasjonene til Rolf, Ola og Nina.

## KAPITTEL 6

### DE TRE MINST MESTRENDE OG MEST UTSATTE

Jeg skal i dette kapittelet presentere Rolfs, Olas og Ninas beskrivelser av sine livssituasjoner. Analysetemaer og forskningsspørsmål introduseres avslutningsvis i kapittel 4. Beskrivelsene analyseres ved hjelp av mestringsmodellen. Jeg setter stikkord for informantenes opplevelser av innflytelse, indre og ytre mestringsressurser og belastninger i parentes i tillegg til mine kommentarer. Avslutningsvis drøfter jeg empirien i forhold til teori. Den første informanten som artikulere seg i denne gruppen, er Rolf.

#### 6.1 D) *Ambivalens* som mestringsmønster

Rolf er en 45 år gammel enslig mann. Han har et års grunnkurs og har vokst opp med skilte foreldre og tre søsken. Søsknene har skikket seg vel innen sine arbeids- og familieliv, mens Rolf opplever seg selv som ”det sorte fåret” i familien. Han har jobbet 20 år i produksjonen i xxx-fabrikken og i vernet bedrift i 1 ½ år. Rolf har sporadiske problemer med rusmidler og mistet jobben på grunn av dette. Rolf er ambivalent til om han ønsker seg arbeid. Hans næreste venn er hans hund. Han har hatt flere kortvarige kjæresteforhold. Rolf har nå vært sosialklient i 1,5 år etter først å ha mottatt dagpenger i 3 år og attføring i 1,5 år.

##### 6.1.1 Tema 1: Mestring av arbeidsledighet

Slående sitat: *”Jeg har lyst på jobb, men det er litt for godt å ha friheten en har uten jobb. Så det blir til at en ikke er helt enig med seg sjøl. Det er egentlig ikke sånn en vil ha det. Det er bare sånn.”*

Hvordan forstår Rolf sin arbeidsledighet, og hva gjør han selv for å mestre situasjonen?

Rolf er usikker på egen arbeidsevne

Rolf opplever å ha liten tro (ikke tro, belastning) på at han kan fungere i jobb nå, til tross for at han har opparbeidet seg kompetanse fra mange års arbeidserfaring (kan, ressurser).

*”Hvis jeg hadde mer penger, ville jeg bruke dem til rus sånn som situasjonen er nå. Det er vanskelig å fungere i jobb. Jeg synes det er greit å gå ledig. Jeg får jo ”trygd”. Jo lenger en går ledig, jo vanskeligere blir det å fungere i jobb.”*

Rolf er tilpasningsdyktig. Etter hvert som årene har gått har han tilpasset seg en livsverden uten fast arbeid. Han har lært at hans arbeidsevne svekkes ved å gå arbeidsledig (kan mindre, gjør, lærer). Når han kan motta trygd eller økonomisk sosialhjelp, er motivasjonen til å søke



arbeid lav. Dette kan etter hvert oppleves som belastende, fordi arbeidsevnen svekkes (kan ikke, tror ikke, vil ikke, gjør ikke, lærer). Rolfs livsverden kan likevel oppleves meningsfull, fordi han har mye fritid og kan fylle den med andre aktiviteter. Ifølge Lange (2002) kan god mestring av arbeidsledighet, innebære en risiko for å forbli arbeidsledig. Arbeidsledighet oppleves altså ikke ensidig negativt. Man får frigjort tid som kan brukes til andre ting.

### Rolf bruker rusmidler sporadisk

*”Før brukte jeg en del hasj og speed inni mellom. Hasj bruker jeg ikke lenger, for da blir jeg folkesky og tør ikke gå inn i butikker. Det er bedre å holde seg vekk fra det. Jeg prøvde heroin, for det kom så mye til byen. Det var flere jeg kjente som prøvde det også. Det er ikke noe farlig dette, tenkte jeg. Plutselig måtte en ha det hver dag. Det varte i et år, men det er ikke det en vil med livet sitt. Det var tøft å slutte med det. Økonomien strakk ikke til. Rart at man begynner med slikt når man er over 40 år. ”*

Rolf brukte sine negative erfaringer konstruktivt. Han sluttet med hasj (vil, lærer, gjør).

Imidlertid ville han prøve heroin og opplevde belastningen med å bli avhengig av det helsemessig og økonomisk. Han klarte å komme ut av dette avhengighetsforholdet selv (kan, tror, vil, gjør). Denne mestringsstrategien virket beskyttende inntil neste gang han fikk behov for å prøve heroin – ”bare en gang til”. Det gir hans livsverden mening å kunne søke spenning og variasjon fra hverdagen av og til (vil). Hans forståelseshorisont er forskjøvet ut i fra hans erfaringer. Rolf har lært at det er viktig å avgrense seg til ”et skudd”, for ellers kan han raskt komme inn i et avhengighetsforhold igjen. Rolf tror han kan kontrollere dette nå (kan, vil, tror, gjør, lærer). Det er beskyttende. Han er flau over sin høye debutalder i forhold til heroin.

*”Det er 14 dager siden jeg prøvde heroin sist. En må tenke seg om to ganger for å vite hva en vil og hva en hadde villet om en stund. Når en kommer igjennom den første perioden, så tenker en etter så fælt en har hatt det, så klarer en å la være. Nå blir det vel en gang i måneden jeg bruker det. Jeg strir med å bestemme de greiene fortsatt. Jeg har bestemt meg, men veien tilbake er så kort. En skal alltid prøve lite grann. Så lenge det bare er en dag, så merker en ikke noe særlig ubehag med det. Men – hvis en blir sjuk (får abstinens), må en ha en til. Det er deprimerende. En blir skuffa hver gang. Det blir ikke noe jobb med rus. Det viktigste er å få seg en jobb. Ikke i morra, ikke i over i morra, men kanskje til neste år. Det er det med at det står på skjermen på arbeidskontoret at en har vært borte i stoff. Det er et hinder.”*

Han har et ambivalent forhold til rusmidler og til det å få seg en jobb, og det kan virke både beskyttende og belastende. Det beskytter, hvis han klarer å bruke erfaringene sine til å avstå eller kontrollere aksept av fristende tilbud. Det kan belaste, fordi han kjenner narkotikamiljøet og lett har tilgang på rusmidler, hvis han vil ha det (usikker innflytelse).

## Rolf er ambivalent til om han ønsker arbeid eller ikke

Rolf frykter at det vil kunne bli en hard overgang fra å ha vært uten arbeid i flere år til å skulle kunne fungere i jobb igjen:

*”Jeg håper nesten at det skal skje et under en dag. Underet må være at du kommer over en jobb som du kan klare. Jeg har klart det før, så det er rart, hvis en ikke skulle klare det nå. Da hadde jeg ikke gått ledig så lenge om gangen, som jeg har gjort nå. Siste jobben var den vernede bedriften i 1 ½ år. Jeg kunne tenkt meg noe sånn igjen. Jeg kunne kontakte de og si at jeg ville prøve litt igjen. Det er ikke umulig, men det blir til at en utsetter det dag for dag. En er redd for å våkne plutselig en mårran og skulle på jobb. En blir bedagelig anlagt, når en går og har lenge fri. Jeg har lyst på jobb, men jeg synes jeg har det temmelig greit nå. En blir ikke enig med seg sjøl. Jeg kan bestemme åssen jeg vil ha det i fremtida. Med de greiene jeg driver med (bruker rusmidler), så tenker en litt negativt av og til. Jeg er ikke så fornøyd med det. Når jeg jobber, så er det å ha fri så fantastisk. Hvis en har det bestandig, så er ikke det fullt så gildt som en tror.”*

Når han håper på å få arbeid som et under, objektiviserer han seg som handlende aktør (liten tro, indirekte mestring, lite innflytelse). Han blir handlingslammet av egen ambivalens (gjør ikke, belastning). Det virker som han primært har en *individuell* årsaksforklaring til sin arbeidsledighet. Han opplever at han hadde en lite funksjonell mestringsstrategi, da han på grunn av problemer med rusmidler fikk stort fravær og ble avskjediget fra x-fabrikken. Han anklager seg selv for at han informerte Aetat om dette problemet. (Det måtte han imidlertid for å få attføringspenger.) På den ene siden påpeker han at det er en belastning at Aetat vet han har hatt et rusmiddelproblem, men at han trives godt med å ha jobb og savner det. Fritid oppleves da ekstra meningsfullt for ham. Han bruker erfaringene sine fra den vernede bedriften og tror at han kan klare den type arbeid (kan, tror, lærer). På den andre siden har han vært så lenge uten arbeid at han synes det er deilig å ha fri hver dag. Han vet ikke om han kan eller vil ha arbeid, derfor gjør han intet for å få seg arbeid (vet, lærer, usikker tro og vil, gjør lite). Det haster ikke for Rolf å bestemme seg. Den beste mestringsstrategien for ham nå, er indirekte mestring. Hans mestringsanalyse av arbeidsledigheten hvor han har negative selvinstruksjoner og selvbebreidelser, kan bli en belastning på sikt. Dette kan øke hans behov for å flykte (indirekte mestring) fra utfordringer i sin livsverden og det er da han sier han opplever behov for rusmidler.

## Omgivelsene verdsetter Rolf mer, når han er i arbeid

*”Det var trivsel å ha jobb. Da føler en seg nyttig og er stolt av å ha en jobb. Det er finere å si til andre at en har en jobb. Det liker folk å høre. Det er grenser for hvor lenge en kan si at en snart har jobb.”*

Det kan virke beskyttende at Rolf har erfart mange positive sider ved å ha jobb (kan, lærer).

Han tror mer på seg selv som arbeidstaker enn som arbeidsledig, og det kan være motiverende

(tror, vil). Hvis han omgås mennesker som er i arbeid, opplever han det viktig å være i arbeid selv også. Det gir Rolf mening å oppleve å være på samme nivå som personene i hans omgivelser. Mestringsatferden å si at han snart får jobb, har begrenset varighet og kan gradvis virke belastende. Troen på at han skal komme i arbeid og motivasjon for å gjøre noe for det, kan gradvis bli mindre etter som tiden går. Opplevelse av sammenheng kan forstås som en holdning (Antonovsky, 2000). En alternativ mestring for Rolf er å skape sammenheng i tilværelsen ved å endre holdning til at det er lite meningsfullt å få arbeid og heller omgås folk som ikke er i arbeid. Rolf opplever mindre ubehag, når det er samsvar mellom hans verdier og mestringsatferd.

*”Jeg savner x-fabrikken for å være ærlig. Jeg tror aldri jeg kan helt godta at jeg slutta der. Det er umulig å komme tilbake, for jeg fikk avskjed. Jeg synes jeg har vært litt dum. Jeg strir med å innse det. Jeg tenker på det hver dag, enda det er 6 år siden jeg slutta der. Jeg visste ikke hvor godt jeg hadde det da. Rus er ikke noen vei å gå. Jeg føler det som jeg bruker livet som bortkasta tid, når jeg går som jeg går. Jeg blir ikke enig med meg sjøl”.*

Innerst inne ser det ut til at han gjerne vil ha arbeid. Det kan virke både beskyttende og belastende. Intensiteten i ambivalensen over tid vil regulere hvordan han opplever det. Han opprettholder egen verdighet, så lenge han utsetter avgjørelsen om han vil søke arbeid eller ikke.

*”Når en blir så gammel som jeg, da får en mye mer av meningene som foreldrene mine hadde. De ville leve fornuftig og ha en jobb. Av og til savner jeg en jobb. Det er grunnlaget for alt. Ellers er det ikke noe problem. Det er ikke kjedelig for det om en går på sosialen. En innretter seg deretter.”*

Rolf har internalisert foreldrenes og storsamfunnets normer om at det er ”riktig” å ha et arbeid. Imidlertid er det ikke så lett å ha disse normene, når han er usikker på egen arbeidsevne og tro på om han vil få eller mestre et arbeid (usikker kan, tro, vil). Tidlig i en arbeidsledighetsperiode kan slike normer virke beskyttende, etter hvert kan de gradvis oppleves som en belastning. Rolf opplever dårlig samvittighet i forhold til disse normene og sin nære familie (belastning), samtidig som han viser innsikt i forhold til hvor realistisk det er at han kan fungere i arbeid (beskyttelse). I forhold til en vedvarende arbeidsledighet kan en mestringsstrategi være å endre normer. Han sier flere steder i intervjuet at *”det er mange som ikke har arbeid og de klarer seg bra for det.”* Det gir hans arbeidsledige tilværelse mening å sammenlikne seg med andre arbeidsledige. Rolf forskyver sin forståelseshorisont for å fjerne indre ubehag (stress) i forhold til sin arbeidsledighet. Han foretar dermed en meningsmodifisering. I stedet for å gjøre seg selv spesiell, mestrer han dette ved å alminneliggjøre og generalisere det å være arbeidsledig (tror, lærer). Det kan virke beskyttende.

## Langtidsarbeidsledige kan ikke omgås "sosieteten"

Rolf forstår seg selv som lavt på samfunnets rangstige.

*"Jeg kan ikke kalle meg finere. Jeg er mer..... jeg vet ikke hva jeg skal si. Uansett hvor en er, så er en ikke noe særlig oppe i sosieteten. Jeg synes nesten livet mitt er på kanten til å være et lasaronliv. Det er en som ikke jobber og driver med rus. Det er de som er på brygga og drikker. De holder seg sammen med likesinnede. Det er ikke sånne vanlige folk er interesserte å ha omgang med."*

Uansett hvem han er sammen med (enten de er i arbeid eller ikke), så kan han ikke komme oppover i sosieteten, fordi han ikke er i arbeid og har et sporadisk rusproblem. Han har liten tro på at han får arbeid (lite tror, lærer). Gradvis har det gitt han en opplevelse av sammenheng å håndtere dette ved å være sammen med likesinnede (gjør). Han vet at han kan arbeide, hvis han vil, for det har han gjort i mange år. Det er en positiv støtte til hvordan han forstår seg selv. På grunn av hans forhold til rusmidler opplever han seg sårbar i forhold til å få en jobb og til å kunne beholde en jobb. For å ivareta sin verdighet vil han ikke gi slipp på muligheten om å få seg et arbeid - en dag.

## Oppsummering av Rolfs mestringsmønstre i forhold til arbeidsledighet

**KAN** Rolf har lang arbeidserfaring som ufaglært fabrikkarbeider. Han vet at han kan arbeide og trivdes med det i mange år. På grunn av problemer med rusmidler vet han at han ikke kan få tilbake jobben på fabrikken. Han tviler på om han er kvalifisert til å arbeide andre steder.

**TROR** Rolf er usikker i sin tro om han kan greie å stå i en jobb, men tror eventuelt at han kan fungere i en vernet bedrift. Han strever med å regulere et sporadisk forbruk av rusmidler. Rolf tror at dette gjør at ingen arbeidsgivere vil ansette ham. Det er vanskelig å komme seg på jobben, når han opplever abstinens. Dessuten er det deilig å ha mye fritid. Imidlertid likte han godt å arbeide og savner å ha noe meningsfylt å gå til og å være en del av et arbeidsfellesskap.

**VIL** Rolf har et ambivalent mestringsmønster til om han vil ha et arbeid eller ikke, - og til om han vil bruke rusmidler eller ikke. Enten han bestemmer seg for det ene eller andre, har valgene både fordeler og ulemper. Rolf sliter stadig med å bestemme seg og har valgt å utsette det på ubestemt tid.

**GJØR** Han opplever å ha liten innflytelse på om han får arbeid eller ikke: *"Det bare er sånn"*. Med det stiller han seg "på sidelinjen" og tar ingen aktiv beslutning i forhold til hva han gjør. Han velger en indirekte mestringsstrategi, hvor han slipper å ta stilling til selve arbeidsledigheten. Rolf utsetter å ta beslutningen om han skal søke arbeid eller ikke. Han har

litt lyst til å ha et arbeid og synes han burde ha det. Men Rolf er usikker på egen arbeidsevne og liker den livsverden han opplever nå.

**LÆRER** Han er stadig usikker på hva han vil og har erfart at det nå er best å mestre dette ved å la tiden gå. Rolf opplever det vanskelig å stå for dette åpent både i forhold til seg selv og sine omgivelser. Det er ikke viktig for Rolf å få avklart om han skal søke arbeid eller ikke. En utsettelse oppleves best. Han har erfart hva livet han lever nå innebærer ("hva han har"). Rolf opplever det trygt å ha forutsigbarhet i sin livsverden. Han er sikret en viss inntekt ved at han mottar økonomisk sosialhjelp. Imidlertid har Rolf lært at det er grenser for hvor lenge han kan si til sin nære familie at han snart får seg arbeid. Det er 6 år siden han fikk avskjed fra fabrikken.

### 6.1.2 Tema 2: Mestring av å leve med lite penger over tid

Slående sitat: " *Det er skummelt å få trygd. Du får så bra betalt, at en ikke prøver å ordne seg jobb, for en kan klare seg med det en får.* "

Hvordan forstår Rolf å leve med lite penger over tid, og hva gjør han selv for å mestre situasjonen? Hvordan opplever han at å leve med lite penger over tid påvirkes av hans omgivelser?

**Pengeforbruk tilpasses det man har til rådighet**

Tidligere hadde Rolf problemer med å disponere penger. Han har mestret å tilpasse forbruket sitt i forhold til hva han får i livsopphold:

*"En klarer seg med det en får, for en vet hvor lenge det er til en får penger neste gang – 14 dager. I begynnelsen var det 1 måned, men det synes jeg var for lenge. En må handle inn det en skal ha av mat og bikkjemat de første dagene. Det er veldig viktig at en bikkje har mat hver dag. En lærer for hver gang en får penger. Det er ikke vanskelig og det er sånn for alle."*

Rolf har lært seg at han kjøper inn de helt nødvendige matvarene, når han har mottatt livsoppholdet. Han har utviklet et system for hvordan han kan ha kontroll over økonomien sin sammen med sosialtjenesten. Rolf opplever ikke dette som vanskelig lenger, men han synes ikke det er lett å rose seg selv for det. Tidligere hadde han mistet kontrollen over økonomien og måtte gjennom en strabasiøs gjeldssanering for å få orden på den igjen.

**Godt hundehold styrker troen på seg selv**

*"Det er et stort ansvar å ha bikkje. Ingen må kunne si at jeg ikke er skikket til å ha bikkje. En må holde seg vekk fra det (rusmidler), før det er for seint".*

Rolf engster seg for at noen skal ta fra ham hunden hans, fordi de anser han som en uskikket hunde-eier på grunn av hans bruk av rusmidler. Han kjøper sekker med hundefor til kr 1.500 pr. stk. Med denne mestringsatferden opplever Rolf at han viser mulige kritikere at han kan disponere pengene sine og at hunden alltid har mat tilgjengelig (tror, vil, gjør, influerer).

### Knappe økonomiske midler begrenser bruk av rusmidler

Rolf er tilpasningsdyktig og mestrer å regulere pengeforbruket i forhold til inntekten han har (kan, tror, vil, gjør, lærer). Han sier at hvis han hadde fått tilgang på mer penger nå, så ville han ruset seg mer. Heroin erfarte han at ble for dyrt, fordi han stadig måtte ha mer av det enn han hadde råd til. Rolf sluttet derfor med det. Han mestrer bruk av rusmidler ved å anvende mindre vanedannende og billigere rusmidler enn heroin. Rolf opplever med dette å ha kontroll og har en sporadisk bruk (kan, tror, vil, gjør). Han har erfart at lite tilgang på penger, virker begrensende på hans forbruk av rusmidler (lærer). Det synes han på en måte at er bra, men han skulle gjerne hatt mer penger, for det er behagelig å ruse seg av og til også.

### Rolf skaper seg en meningsfull hverdag ved å ha litt ekstra inntekt

Rolf er en nevenyttig mann og liker å hjelpe folk (kan, vil, gjør). Det kan virke beskyttende og gi livet hans mening. Han får litt supplerende inntekt ved hjelp av dette arbeidet.

*"Jeg jobber en del i hagene til folk med å klippe plener og sånn. Jeg sier jeg ikke skal ha noe for det, så det blir mest "Takk skal du ha!" Da har jeg noe å fylle dagene med. Det hender jeg får noen få kroner....."*

Det er en utfordring for Rolf å sette grenser. På hans forrige bopel fikk han etter hvert altfor mange forespørsler om arbeid. Han fikk dårlig samvittighet, hvis han måtte si nei til oppdrag eller fordi folk måtte vente for lenge. Rolfs tro på at hans livsverden der skulle bli bedre, ble etter hvert svært liten. Han mestret dette stresset ved å flytte (ikke tro, vil, gjør). Han savner flere av sine tidligere naboer nå. Han har håndtert dette ved å be noen av dem om hjelp til å kjøre store ting med bilen sin (for eksempel møbler og hundesekker med for) (kan, tror, vil, gjør, lærer). Disse relasjonene opplever han slik at de ikke må være for nære, for da kan de bli for emosjonelt og arbeidsmessig krevende. Enkelte praktiske handlinger er hyggelige (kan, tror, vil, gjør, lærer). På intervju tidspunktet et halvt år senere er han fornøyd med at han flyttet og opplever en sammenheng i tilværelsen sin på dette området (influerer).

Ved å påta seg forefallende arbeidsoppgaver opplever han at han har en del arbeidskraftreserve igjen (kan, vil, gjør, lærer). Han er ambivalent i troen på om han klarer å ha en jobb som han må gå til *hver* dag (usikker tro). Etter hvert som tiden har gått, har han tilpasset seg et liv med andre gjøremål enn heltidsarbeid. De mest meningsfylte aktivitetene for Rolf nå, er å glede seg over at hunden - hans aller beste venn - har det bra. Han går derfor turer hver dag sammen med et nabopar og deres hund. Når disse to hundene leker og sloss med hverandre, opplever Rolf livet som godt å leve. Det koster ingen ting å gå tur. Rolf er stolt av at han ivaretar egen helse ved å gå turer hver dag (kan, tror, vil, gjør, lærer).

## Økonomien begrenser muligheter til telefonering og til å kjøpe frimerker

Rolf vil gjerne ha noe kontakt med familien, men han er ikke så flink til å ta kontakt:

*”Søstera mi sender alltid kort om det er jul, eller de er på ferie, i Syden eller..... Det er jo en måte å holde kontakten på. Jeg er ikke noe flink til å sende kort eller besøke folk. Det hender hun tar en telefon- hvis det er noe spesielt eller et eller annet. Jeg har telefon, men jeg har ikke noen penger å ringe for. Det er bare sånn at folk ringer inn til meg.”*

Rolf erfarer at det er hyggelig, når søsteren sender ham kort eller tar en telefon (vil). Søsteren gir ham informasjon om hvordan familiens medlemmer har det. Denne kontakten forsterker gruppetilhørigheten til familien (beskyttelse). Det gir han psykisk støtte å vite at de finnes. Han har et ambivalent forhold til dem. På den ene siden er han stolt over at de alle har ”skikket seg bra” (beskyttelse). På den andre siden skammer han seg over at han selv opplever seg som ”familiens sorte får”. Forskjell i levevilkår og mestringsmønstre blir tydelige, når han er sammen med dem. De har råd til hus, klær, bil, reiser, fest osv som han ikke har (belastning).

## Oppsummering av Rolfs mestringsmønstre i forhold til å leve med lite penger over tid

**KAN** Rolf vet at hunder skal fores forsvarlig. Han kjøper hundefor med kvalitet og får det rimeligere ved å kjøpe det i sekker. Rolf tilpasser pengeforbruket i forhold til pengene han har tilgang på. På dette området har Rolf revidert sin forståelseshorisont i forhold til hvordan han kan unngå opphopning av økonomiske problemer. Han velger rusmidler (type og mengde) i forhold til hvor mye han er villig til å betale for det. Rolf har praktiske ferdigheter og vet hvordan han kan tjene litt ekstra ved å hjelpe naboer.

**TROR** Sosialtjenesten betaler boutgifter, slik at han tror at han beholder leiligheten sin. Livsoppholdet tror Rolf at han mestrer å disponere nå. Det er viktigere for ham at hunden får skikkelig mat enn at han selv gjør det. Rolf opplever det som svært viktig at ingen får grunn til å si at han vanskjører hunden sin.

**VIL** Rolf vil ha orden i økonomien sin, for det er svært ubehagelig å oppleve inkassosaker. Han tilpasser forbruket i forhold til pengene han har til disposisjon. Han forsaker egne behov for å skjøtte hunden sin.

**GJØR** Rolf kjøper billig mat og rusmidler for å få pengene til å strekke til lengst mulig. Han er fornøyd med å få økonomisk sosialhjelp, men skaffer seg litt ekstra i naturalia eller inntekt ved å hjelpe naboer. Rolf går tur med hunden flere ganger hver dag. Han deltar ikke i sosiale aktiviteter som koster penger. Rolf prioriterer ikke å bruke penger til telefoner og frimerker.

LÆRER Tidligere hadde Rolf problemer med å disponere penger. Ingen banker vil gi han personlig bankkonto på grunn av inkassosaker han har hatt. Han har lært at han kan ha kontroll over økonomien ved at han får ukentlige utbetalinger til livsopphold fra sosialtjenesten.

### 6.1.3 Tema 3: Nær familie og perifere bekjente er svært sentrale i forhold til opplevd mestring

Slående sitat: *"Bikkja mi - jeg synes den er et slags midtpunkt i livet mitt..... Bikkja mi er veldig glad for at jeg ikke har jobb."*

Hvordan opplever Rolf at hans nære familie og perifere bekjente fremmer eller hemmer hans mestring?

Rolf opplever hunden sin som det viktigste i livet hans

Rolfs hund er den som står han nærmest. Andre nære relasjoner har han ikke, men han føler seg ikke ensom. Rolf og hunden er alltid sammen, bare han kan ha hunden med dit han skal.

*" Bikkja og jeg, vi står opp hver morgen og går tur, så spiser vi frokost. Så går vi nedom de andre (samboerpar med hund) og lur på om de har noen planer for dagen. Så treffer jeg dem igjen etter noen timer. Vi tar litt mat hos dem. Sånn går dagen av seg sjøl liksom. Vi er veldig mye ute og går turer. Det er så artig å se de to bikkjene leke og herje. Det er det beste som er. Det er store områder å gå turer på. Vi er litt i skauen, men ikke så mye. Hovedsaken er at bikkjene trives så godt sammen. Det er hele livet for dem å komme sammen. Så blir vi slitne av og til, og da må vi sove litt. Jeg synes at en får det litt bedagelig etter hvert. Sover lenge. Orker ikke så mye. Så nå er jeg nesten glad, når jeg våkner om mårran og jeg ikke skal på jobb."*

Han opplever det som om hunden drar han med ut, fordi den vil ut og lufte seg. Hunden holder ham i form både fysisk og psykisk. Den er alltid glad, når han kommer (beskyttelse, emosjonell støtte). Fellesskapet med den andre hunden og naboparet gjør deres livsverdener meningsfulle for dem begge (beskyttelse, tilhørighet). Samboerparet er trygdede, så de har mye tid til rådighet alle tre (ressurser).

Mennesker som ikke har problemer med rusmidler oppleves støttende

Rolf brukte sine negative erfaringer med rusmisbruk til å beskytte seg selv:

*"Man må finne en annen omgangskrets, da kommer en fort over det (avhengighet av heroin). Det var verst første uka. Jeg kjente heldigvis andre som ikke dreiv med det En må være nøye med hvem en omgås. Jeg har sett hvordan det har gått med flere andre. De har en kamp hver dag. En kommer bort i det, hvis en oppsøker det. En vet hvor sårne bor. Så lenge folk vet at en ikke er interessert i sånt, blir en ikke oppsøkt. Det blir et ganske enspora og kjedelig liv. Det var vanskeligere å komme ut av det enn en hadde trodd. Det er godt å slippe det. Jeg må kunne ta meg av bikkja."*



Rolf velger bevisst å være sammen med venner som ikke ruser seg, for å få kontroll over eget rusmiddelbruk (kan, tror, vil, gjør, lærer, influerer). Rolfs hund virker som en beskyttende motiveringsfaktor, da han er svært glad i den (vil, gjør, ressurs).

### Rolf er ambivalent i forhold til en mulig kjæreste

*"Jeg kan ha ei kjæreste, hvis jeg vil. Jeg har ei som holder på med å fly etter meg. Jeg trives ikke i det selskapet, så jeg flykter og flykter." ..... "Hu skal forresten klippe meg i dag. Jeg må prøve å se litt mer ordentlig ut. Hu liker at jeg har så godt humør og at jeg har humoristisk sans."*

Rolf sier han har det best alene. Han føler seg smigret over at en dame er interessert i ham.

Hun styrker hans tro på seg selv. Hans mestringsstrategi er å flykte fra henne. Han føler seg usikker på om han vil ha en kjæreste. Damen oppsøker han på tider og i situasjoner, hvor det ikke passer. Det er usikkert hvor funksjonelt han opplever flukt som strategi. Rolfs ambivalens til damen kommer frem ved at hun skal klippe ham senere samme dag som han blir intervjuet. De har en del omgang, og han opplever det som støttende at hun klipper ham. Rolf synes ikke å være bevisst at hans budskap i forhold til å etablere kjæresterelasjon med dette kan bli feiltolket av den interesserte damen. Hans ambivalens gjør at han opplever delvis kontroll i forhold til egen medvirkning og i forhold til hva han opplever meningsfullt.

### Rolf og hans familie lever forskjellige liv

*"Familien er ikke begeistret for at jeg slutta i den faste jobben jeg hadde på fabrikken. Vi prater ikke lenger om det, når vi treffes. Stefaren min døde for et år siden. Mora mi sørger enda. Jeg har god kontakt med henne. Brødrene mine treffer jeg vel en gang i året, og søsteren min litt oftere. De er alle i jobb og har egne familier. Jeg er den som har skeia ut i forhold til dem. Jeg har ikke gjort så lure valg i livet som dem – med å slutte på fabrikken og prøve stoff. Alle kan ikke være like heller."*

Rolf opplever en gjensidig respekt fra familien sin. Han forstår at de ikke verdsetter livet han lever, men at de er glad i ham for det (beskyttelse). De har vært igjennom en prosess i forhold til dette, og nå lar de hverandre være i fred (gjør, lærer). Han opplever seg som en støtte for moren og går innom henne av og til (gjør). Hun er enke og liker at han hjelper henne litt.

Søsteren ringer og ber ham om å komme på besøk. Hans onkel synes sosialhjelp er en skam.

*"Jeg er ikke skamfull for å gå på sosialet lenger. Onkelen min på over 70 år hadde ikke vært på sosialet enda. Han syntes visst at det hørtes følt ut. Så det henger i - fattigkassa - kaller de det. Det er ikke skam å gå på sosialet, for til og med når en jobba med attføring, måtte en ha hjelp fra sosialet ved siden av."*

Rolf har endret holdning til å motta økonomisk sosialhjelp, selv om familien hans "ser ned" på sosialklienter (meningsmodifisering). Han har blitt kjent med flere som mottar sosialhjelp, og det hjelper å oppleve at flere er i samme situasjon som ham. Etter hvert ser han det som en rettighet han har.

## Det kan være utfordrende for Rolf å sette grenser

Det kan være både hyggelig og problematisk for Rolf at hjemløse oppsøker ham for å få et sted å bo (beskyttelse/belastning):

*”Det er trivelig med folk som en slapper av med og som en kan være seg sjøl med. Jeg har hatt en del besøk av løsgjengere. Til og med om natta kommer dem. Det er et mareritt. Det er mange som ikke har noe sted å bo her, så har de spurt om de kan få låne sofaen en natt eller to. De blir både 1 og 2 uker. Til slutt må en si at de må finne seg noe annet.”*

Han synes det kan være vanskelig å sette grenser (kan ikke, tror ikke, vil ikke). Selv om han har avtalt at folk skal bo hos ham et par netter, kan de bli boende mye lengre. Denne erfaringen har lært ham at han ikke må tillate at de får bo hos ham i det hele tatt (kan, tror, vil, lærer). Det går lettere dersom han tar kontrollen i utgangspunktet og sier at folk ikke får bo hos seg (influerer, tror, vil, gjør). Han sier det til alle, så han ikke forskjellsbehandler dem. Det er små forhold der han bor, og han vil ikke ha noe bråk. En annen ting er at medlemmer i denne delen av nettverket hans kan skaffe ham rusmidler, når han har lyst på det. Han vil helst regulere forbruket sitt selv, ved at han oppsøker dem, når *han* vil. Når de oppsøker ham, blir det ofte til at han bruker rusmidler, når han egentlig ikke hadde tenkt til det. Han er ambivalent til å ha kontakt med dem og har bare delvis kontroll over kontakten han har med dem. Dette gjør det ikke enkelt for andre å vite hvordan de skal forholde seg til ham.

I boligen Rolf bodde i for ½ år siden, erfarte han stadig å bli oppsøkt av naboer som skulle ha hjelp til forefallende arbeid. De så at han hadde gode praktiske ferdigheter (kan):

*”Jeg kan besøke tidligere kamerater på stedet jeg bodde før. Dem savner jeg litt, men dem skulle jeg alltid hjelpe. Enten har de båt, hus eller brygge som forfaller. Det ble en selvfølge etter hvert. Jeg har veldig lett for å si ja. Jeg hadde alltid dårlig samvittighet for at jeg skulle hjelpe de istedenfor de. Det ble for mye. Jeg orket det ikke.”*

Til å begynne med ble han smigret over å bli spurt (positiv bekreftelse av sin selvforståelse). Etter hvert ble det så mye å gjøre at han følte seg ofte helt utslitt.. Dette stresset løste han ved å flytte (kan, tro, vil, gjør, influerer). Selv om han nå savner flere av naboene, er han engstelig for å ta kontakt (ambivalens). Han har kontaktet en nabo et par ganger for å kjøre med bilen hans (sosial støtte).

Rolf føler seg underlegen i forhold til tidligere kolleger som fortsatt er i arbeid. Rolf sier at han savner livet på fabrikk. Etter 6 år opplever han det fortsatt som vanskelig å akseptere at han ble avskjediget på grunn av problemer med rusmidler. Han skammer seg over det (belastning). *”For å være ærlig så tror jeg aldri jeg helt kan godta at jeg har slutta på fabrikk. Det er jo liksom grunnlaget for alt.”* Det var mange hyggelige folk som jobbet der. De hadde et fellesskap som han ikke opplever å ha nå (beskyttelse). Rolf har ikke kontakt med

noen av dem lenger. Han føler seg underlegen i forhold til dem og hans mestringsstrategi er å unngå dem. De står fortsatt i jobben og har greid noe han ikke greide.

Dersom Rolf opplever at han ”må” opprettholde stressende relasjoner (som i sitt forrige naboskap), kan han bli utnyttet og komme i en ”offerposisjon” (belastning, ikke innflytelse). *”Jeg er aldri på restaurant lenger. Da kommer en i klammeri med noen.”* Han forskyver sin forståelseshorisont ved å bruke sine erfaringer til å sortere ut hvem han vil omgås og hvor (kan, vil, tror, gjør, medvirker). I forhold til relasjoner og steder han er ambivalent, reduserer han samkvemmet eller sanerer det (indirekte mestring). Hans økonomi setter også grenser for muligheter for restaurantbesøk.

### Oppsummering av Rolfs mestringsmønstre i forhold til opplevde ressurser og belastninger fra nær familie og perifere bekjente

**KAN** Rolf har gjennom 6 år opparbeidet seg kunnskap om hvordan han skal tilpasse seg sin livsverden som arbeidsledig. Hans sosiale aktiviteter koster lite. Han er ambivalent til å bruke rusmidler. Rolf har lært en del om rusmidlers fordeler og ulemper. Han vet hvilke personer han skal oppsøke for å få kjøpt rusmidler og til hvilke priser. Rolf vet også hvordan han kan regulere sitt forbruk. Han har gode praktiske ferdigheter, slik at han kan hjelpe folk ved behov.

**TROR** Rolf tror ikke han ønsker nærhet til andre utenom hunden sin. Han har et ambivalent forhold til en dame som er interessert i ham. Det har vært vanskelig for familien hans å akseptere at han mistet arbeidet på x-fabrikken. Rolf tror de nå har forsonet seg med dette. Han flyttet, fordi det var vanskelig å regulere hvor mye han skulle hjelpe naboene med forefallende arbeid. Det var også en utfordring at folk uten bolig bodde for lenge hos ham. Nå tror han at han har kontroll over disse faktorene.

**VIL** Rolf vil at hunden hans skal ha et godt liv. Da har Rolf det også godt. Rolf vil gjerne omgås et samboerpar som har hund. Det gir ham stor glede å se hundene leke sammen. Rolf vil ha kontroll over sin bruk av rusmidler og vil ha et sporadisk forbruk (ca 1 gang pr måned). Han vil derfor helst være sammen med folk som ikke bruker rusmidler. Rolf synes det er hyggelig å ha en viss kontakt med familien sin. Han liker å vite hvordan de har det. Søskenene hans har svært ulik økonomi og livsverdener i forhold til ham, slik at han ikke ønsker for hyppig kontakt.

**GJØR** Det beste Rolf og hans hund gjør, er å gå turer hver dag – alene eller sammen med et samboerpar med hund. Han verdsetter å holde seg og hunden i form. Samboerparet bruker ikke rusmidler (*mottar sosial støtte*). Rolf besøker moren sin av og til. Han hjelper

henne med ulike oppgaver, og hun gir ham mat og litt ”ekstra” (yter sosial støtte) . Rolf er sammen med en mulig kjæreste av og til. Han liker at hun klipper håret hans.

LÆRER Rolf har erfart at hans livsverden som arbeidsledig innebærer mye frihet og fritid. Han har lært hva et forsvarlig hundehold innebærer. Hans hund og Rolf har lært hverandre å kjenne godt og har stor gjensidig glede av hverandre. Rolf har erfart at samboerparet er til å stole på og at de verdsetter hverandres selskap – både hunder og mennesker. De utveksler erfaringer om hundehold. Rolf har lært hvordan han skal skaffe seg rusmidler og hvordan han skal unngå det. Han har erfart hvordan han kan sette grenser i forhold til andre menneskers behov, men opplever det ikke som lett. Rolf setter pris på at andre mennesker bryr seg om ham for eksempel mulig kjæreste, moren og søsteren.

#### **6.1.4 Tema 4: Formelt nettverk er svært varierende i forhold til opplevd mestring**

Slående sitat: *”Mange sosialklienter føler seg på ”stand by”-plass: akkurat som sånn er det nå, og sånn kommer det til å bli bestandig. Vi må bare tilpasse oss systemet deres.”*

Hvordan opplever Rolf at hans formelle nettverk fremmer eller hemmer hans mestring?

Gjensidig respekt legger grunnlag for et godt samarbeid

Rolf sier at han har lite å klage på, når det gjelder sosialtjenesten - bare at han gjerne skulle ha dobbelt utbetalt i livsopphold. Det ville han bruke til klær og møbler.

*”Jeg har hatt et greit forhold til kuratorene mine. Vi har vært på samme nivå liksom. Jeg er høflig, og da er de lettere å ha med å gjøre. Jeg har sett mange stå og riste i luken og banke i bordet. De gjør at ting blir enda vanskeligere da.”*

Rolf reflekterer over hvordan hans atferd virker på andre. Han forsøker aktivt å få til et godt samarbeid med saksbehandlerne sine og unngår bevisst å lage bråk (vil, gjør, lærer, influerer).

Fra økonomikaos til oversiktlig system

Før utsatte Rolf sine økonomiske problemer. Regningene hopet seg opp. Han mistet leiligheten sin. I samarbeid med sosialtjenesten har han laget et system, som gjør at han har kontroll og forutsigbarhet i sin økonomi (kan, tror, vil, lærer). Han har fått kommunal bolig.

*”Jeg har hatt en del inkassosaker. Jeg vant 100.000 kroner. Da begynte jeg å bruke penger for alvor. Så fikk jeg x-kort med kreditt. Til slutt hopet det seg opp med gjeld. Leiligheten jeg eide gikk til inkasso. Nå får jeg ikke ha bankkonto noe sted mer. Jeg henter penger på sosialen hver 14 dag og har dem i lomma. Det er best at sosialen betaler regningene mine. Da er det helt sikkert at de blir betalt. Før var det lett å bli liggende etter. Sånne ting er i orden nå, heldigvis.”*

## Å være prisgitt systemenes premisser

Det er frustrerende, når sosialhjelpen ikke kommer til avtalt tid. Rolf opplevde en gang å måtte gå seks ganger frem og tilbake mellom banken og sosialtjenesten før han fikk utbetalt sin sosialhjelp. Han trodde lite på å bli sint som mestringsatferd, slik han hadde sett andre brukere gjøre på venterommet. Rolf mestret å utsette sine behov og valgte å stole på at det gikk an å finne en løsning som medførte at han fikk pengene sine. Han opplevde at han gjorde det han kunne i situasjonen og forsto at noen hadde gjort en feil. Rolf tenkte at alle kan gjøre feil uten at det er av vond vilje. Han har innlevelsesevne i andres situasjon.

*”En gang fløy jeg mellom banken og sosialen 6 ganger – og enda var det ikke i orden! Så var det noen som sa: At du finner deg i det! Er det ikke ydmykende å gå sånn? Men jeg sa at jeg må styre sinnet mitt. Jeg tror ikke det blir lettere for det om jeg blir sinna. Det gjør det bare vanskelig. Det går sikkert an å finne en løsning. Det var en konto som var nedlagt som pengene mine var kommet til, men det var umulig å få dem ut igjen. Det var gjort ved en feil fra sosialen. En må respektere dem for det om et menneske hadde gjort en feil. Greit nok det. En må komme ut av det på lettest mulige måte.”*

## Rolf har fått mange ”sjanser”

Rolf opplever at folk har forsøkt å hjelpe ham med hans forhold til rusmidler, men han har ikke følt behov for hjelp.

*”Jeg har vært innom Blå Kors noen ganger, når jeg jobba på x-fabrikken. Jeg fikk noen sjanser der. Det var bare hasj første tida. De så alvorlig på å være påvirket av hasj i arbeidstida. De vil ikke ha folk som er sånn. Jeg så mildt på det: ”Det er bare hasj”. Det er ganske alvorlig det og, synes jeg nå. En skal være klar i hodet, når en utfører et arbeid av hensyn til sikkerhet for andre folk. På x-fabrikken har de farlige maskiner. Jeg var ikke interessert i å få hjelp. Jeg tenkte at det jeg dreiv med ikke var så farlig. Til slutt fikk jeg avskjed. Det er dessverre ikke mulig å komme tilbake dit. En får bare avskjed der en gang. De var såpass tålmodige med meg, at det var nok avskjed en gang for alle. Jeg synes at jeg har vært litt dum. Jeg strir med å innse at jeg slutta der. Det angrer jeg mye på.”*

Rolf bebreider seg selv stadig at han fikk avskjed fra x-fabrikken og har en individforståelse av det. Hans problemforståelse er snever i denne situasjonen og hans mestringsanalyser trekker ikke inn alternative belastningsfaktorer og forståelsesmåter.

## Sosialtjenesten tilbød Rolf legemiddelassistert rehabilitering (LAR)

Rolf anser seg verken som ”narkoman eller rusmisbruker”. Han opplever å kunne klare seg selv. Siden sosialtjenesten ga ham tilbud om LAR, synes det som om de har en annen problemforståelse enn Rolf:

*”Jeg har snakket om rusproblematikken med en ruskonsulent. Jeg var ikke helt klar den dagen for å være ærlig. Det var greit å prate med hu, men det skjer ikke ting over natta. Det var spørsmål om å få medisiner istedenfor å gå på det andre (rusmidler som Rolf kjøpte selv). Det trur jeg gjør vondt verre, og en har lett for å falle tilbake i det gamle mønsteret. De som får Metadon og Subutex lever på samme måten som før. Eneste forskjell er at stoffet er annerledes. De vanker de samme stedene, har samme tankegangen og snakker samme*

*språket. Jeg trengte ikke hjelp da, men for et år siden var det verre. Jeg må være forsiktig, så jeg ikke havner under rusen. Det er skumle greier og kan gå fort! Noen holder på med det til de ender opp som ingenting – er blitt helt avhengige.”.*

### Kompetanse til å bedre hjelpetilbudene i samfunnet

Rolf mener at sosialklienter ikke har kompetanse til å utføre politisk arbeid for å ivareta sosialklienters interesser. Han tror heller ikke at de tror på at endringer er mulig (lite innflytelse). På bakgrunn av egne erfaringer godtar de gradvis at livet vil fortsette med å være slik det er uten særlige endringer. De opplever at livet er bare sånn og kommer til å bli sånn. Ifølge Solheim (1996) er det liten solidaritet mellom sosialklienter.

*”Vi kan ikke jobbe politisk. Sånne folk (politikere) må følge med i hva som står i avisa. Mange bare godtar at det er sånn. Det er helt utenkelig: her er en jobb liksom! Det kan være at de gjør en jobb for kjente, men ikke at de gjør en ordentlig jobb. I dag begynner jeg å bli mer og mer fornøyd med det her livet. Det er så vanskelig å komme seg ut av det igjen nå. Jeg tror aldri en blir helt fornøyd likevel.”*

### Oppsummering av Rolfs mestringsmønstre i forhold til opplevde ressurser og belastninger fra formelle nettverk

KAN Rolf har erfart at velferdsstaten har ulike støtteordninger som dagpenger, attføringspenger og sosialhjelp. Han skulle gjerne hatt vernet arbeid lenger enn 1 1/2 år for han trivdes godt, men ordningen varte ikke lenger. Rolf har lært at sosialtjenesten kan skape orden i en kaotisk, økonomisk livssituasjon. Hvis han mister kontrollen over sitt forbruk av rusmidler, kan han søke om hjelp via ruskonsulenten.

TROR Rolf tror han skal mestre å dekke sine utgifter, når han får utbetalt livsopphold hver 14 dag og at han av og til supplerer det med litt ekstra inntekter. Han synes det fungerer bra at sosialtjenesten dekker hans faste boutgifter. Rolf tror at han har kontroll over sitt forbruk av rusmidler. Han håper at Aetat kan skaffe ham en vernet arbeidsplass, hvis han søker om det. Rolf har ingen tro på at sosialklienter har politisk kompetanse til å bedre sin situasjon i velferdssystemet.

VIL Rolf vil at hans utgifter og inntekter skal gå i balanse. Han opplever å ha kontroll over sitt forbruk av rusmidler og vil klare dette uten innblanding fra sosialtjenesten og LAR. Rolf er ambivalent til om han vil ha arbeid eller ikke. Han vil ha et godt samarbeid med sine saksbehandlere og lager ikke bråk, selv om det kan være strevsomt å få utbetalingene sine.

GJØR Rolf har kontroll over hvordan han bruker pengene sine. Det er lenge siden han har hatt en ”budsjettsprekke” eller inkassosak. Han klarer seg uten formell hjelp og bruker rusmidler sporadisk. Det er det han har råd til og med et så lavt forbruk, blir han ikke avhengig av det. Rolf gjør intet for å skaffe seg arbeid hos Aetat, da han er usikker på egen

arbeidsevne og er ambivalent til om han ønsker å ha fast arbeid.

LÆRER Rolf har lært at han er sikret en viss inntekt, hvis han ikke er i arbeid. Han tilpasser forbruket i forhold til pengene han har til rådighet. Rolf ivaretar sin verdighet ved å omtale alle stønader som trygder som er hans rettigheter – også ”sosial trygd” (Rolfs betegnelse på økonomisk sosialhjelp som er behovsprøvet). Han har lært at han kan trives i vernet arbeid. Rolf har erfart hvordan han kan få bistand via ruskonsulenten som han har kontakt med.

Ola er den neste informanten som får uttrykke seg for å beskrive sin hverdagsmestring.

## **6.2 E) Avmakt som mestringsmønster**

Ola er 35 år, enslig, uten fast bolig og har 2 år i videregående skole. Han ble tekniker ved å ta kveldskurs og har 14 års erfaring fra industrien. De siste 3,5 årene har han vært sosialklient. Ola omtaler seg som ”gatenarkoman” og ”heroinist”. Heroin har påført ham mange skader. Han opplever sin livsverden som meget vanskelig og vurderer stadig om den er verdt å leve i. Hans generelle mestringsmønster er å kjempe mot sin opplevelse av å være avmektig som aktør i eget liv. Ola mener at han vil bli arbeidsfør og få en mer meningsfull livsverden, bare han får behandling for sitt rusmiddelproblem. Uansett hva han gjør nå, så oppnår han ikke sitt viktigste mål: å få legemiddelassistert rehabilitering (LAR). På grunn av kommunens begrensede midler er ikke søknaden hans sendt enda. Hans to viktigste utfordringer nå er at han stadig mangler penger til dop og at han må ha nok dop, så han ikke blir for syk på grunn av abstinens.

### **6.2.1 Tema 1: Mestring av arbeidsledighet**

Slående sitat: *”Jeg er desperat for å få hjelp..... Jeg orker snart ikke dette livet mer.”*

**Hvordan forstår Ola sin arbeidsledighet, og hva gjør han selv for å mestre situasjonen?**

Ola opplever seg ikke som arbeidsdyktig nå. Han har vært i arbeid i 14 år, så han vet at han kan fungere i arbeid (kan, tror). Ola har både storsamfunns- og individforståelse av sine problemer med rusmidler. Han føler avmakt overfor myndighetene, fordi han ikke får hjelp. Før han kan ta seg arbeid igjen, må han få behandling for sin rusmiddelavhengighet. Ola ville tidlig ut for å søke spenning. Han begynte å røyke hasj og drikke alkohol, da han var 11 år. Da han var 13 år, startet han med amfetamin. Ola gjorde det bra på skolen og opplevde ingen problemer der. Han ble tidlig selvstendig og flyttet hjemmefra som 14 åring.

## Opplevd mestring ved å skjule problemer med rusmidler

Olas livsverden opplevdes meningsfull så lenge han mestret å skjule at han var avhengig av rusmidler:

*”Tidligere levde jeg et dobbelt liv i mange år. Jeg lovte å slutte og slutte og slutte..... Jeg brukte knark hele tida, og da merka de det ikke så godt. Jeg har sliti mye med det psykiske for å greie dette dobbeltspillet, for det om jeg var utstyrt med bra psyke fra begynnelsen av. Det var prestisje for meg å beholde jobben. Hadde jernvilje. Styrken i meg er i ferd med å ebbe ut. Håpet er vekk på en måte. Jeg lå og tenkte på det i går kveld: Hvor er lyset i tunnelen? Jeg kan ikke se det. Det er som om du skal bli pint til å leve. Du tvinger deg gjennom hver dag.”*

Da Ola mistet jobben, forsvant mye av hans verdighet i både egne og andres øyne

(belastning). Etter som årene gikk, ble han avhengig av heroin (kan ikke, tror ikke, usikker vil, lærer, mindre innflytelse). Ola reviderte sin forståelseshorisont og opplevde at hans livsverden måtte mestres ved å leve ”her og nå” i motsetning til å planlegge på sikt (tilpasning). ”Dopen” har kontrollen i livet hans, og han opplever livsverden lite meningsfull (belastning).

*”Etter at jeg sa sjøl at jeg er misbruker og har et heroinproblem, så blei jeg satt i en bås. Da er du gitt opp. Du blir behandlet annerledes i samfunnet. Ingen vil ha deg i arbeid. Ingen vil bruke deg til noen ting. Jeg ser det hele som meningsløst. Jeg skulle ikke sagt at jeg var misbruker til arbeidsgiver, for da mista jeg jobben. Det ble brukt mot meg med en gang. Jeg blei sagt opp, mens jeg var sjukemeldt i 4-5 måneder. Egentlig hadde dem ikke lov til å si meg opp. Men jeg har liggi nede, så jeg har ikke hatt ressurser eller krefter til å kjempe imot dem. Hvis jeg er uønsket der, så er du uønsket, og da finner de en eller annen måte å bli kvitt deg på. Jeg sto aleine mot arbeidsgiver. Det var takka for de 14 åra jeg har vært der så å si uten fravær, før jeg blei sjuk på slutten.”*

Ola føler seg ofte diskriminert. Han angreir på at han innrømmet at han hadde problemer med rusmidler. Han var sykmeldt på grunn av disse problemene. Ola opplever det som et svik at han etter 14 år ble sagt opp relativt raskt etter dette (ikke tro, ikke innflytelse). Han hadde ikke krefter til å kjempe imot arbeidsgiverens oppsigelse eller til å ivareta sine trygderettigheter (kan ikke, tror ikke, vil, gjør ikke, lærer).

## Ola vil gjerne tilbake til arbeidslivet

Ola er stolt av at han har en yrkeskompetanse og lang arbeidserfaring (kan på sikt, tror, vil):

*”Jeg hadde vært villig til å jobbe med nesten hva som helst, hvis jeg hadde fått en sjanse til det. Når en fikk vist at en var til å stole på, så kunne jeg søke andre steder. Hadde jeg fått den sjansen, så skulle jeg tatt vare på den. Ja, jeg hadde fiksa det! Jeg mener det - i den grad man kan si jeg vet det, så mener jeg sjøl at jeg hadde greid det. Det er veldig sjelden jeg sier det i denne sammenhengen. Jeg kan si det, fordi jeg har gått på smertestillende i 6,5 år på grunn av smerter i beinet, - ikke fordi jeg var avhengig. Da klarte jeg meg fint og jobba hele tida. Men det hadde sikkert kosta meg mye helsemessig.”*

Ola tror at hvis han fikk behandling og bedre helse, så ville han bli i stand til å jobbe (tror, kan). Han vil gjerne ha LAR. Ola har erfaring med liknende medikamenter (Subutex og



Metadon) og egen arbeidsinnsats fra tidligere. Dette styrker han i troen på at han vil kunne mestre å fungere i arbeid (kan, tror, vil, lærer). Å få et rehabiliteringsopplegg med arbeid som han mestrer, vil han oppleve som svært meningsfullt.

### Ola har vært døden nær flere ganger

Det siste året har Olas helse blitt dramatisk forverret:

*”Det går veldig på helsa løs, så det er lenge til jeg kan klare å arbeide. Nylig måtte jeg operere et verkebein. Jeg lå ti dager på sykehuset for en måned siden. Jeg fikk betennelse og verk, fordi jeg bomma i lysken. Jeg har ikke blodårer igjen. Jeg strir med det enda. Jeg hovner opp fra kneet, når jeg går. Jeg skulle helst gått på krykker. Jeg skranter ordentlig. Ikke har jeg tenner igjen i kjeften. Jeg er helt ødelagt. Ni tenner ble knust med balltre. Jeg fjerna hele panna for tre måneder siden. Helt uten grunn. Jeg var feil person på feil sted til feil tid.”*

Ola klarer ikke å få kontroll over heroinen ved egen hjelp (kan ikke, tror, vil, lærer). Han har hatt en rekke overdoser og opplevd å få skader og sykdommer fra årene som han har brukt heroin. Ola hadde god helse, da han var ung (beskyttelse). Han er veldig motivert for å få til en endring i livet sitt og føler avmakt i forhold til å få til det alene (usikker kan og tror, vil).

### Oppsummering av Olas mestringsmønstre i forhold til arbeidsledighet

**KAN** Ola har yrkeskompetanse og 14 års arbeidserfaring, så han vet at han kan fungere i arbeid. På grunn av langvarig avhengighet i forhold til rusmidler er Olas helse nå svært dårlig. Han opplever seg derfor ikke som arbeidsdyktig nå.

**TROR** Ola tror at han ved hjelp av LAR skal få kontroll over sin avhengighet av rusmidler. Med bedret helse vil hans arbeidsevne bli styrket. Han tror han kan forsørge seg selv bare han får en bedre helse.

**VIL** Ola vil svært gjerne få hjelp til sine problemer med rusmidler. Han har ventet lenge, så han er redd for at han kan dø, mens han venter. Flere han kjenner har gjort det.

**GJØR** Ola gjør intet for å skaffe seg arbeid. Han opplever det helt umulig å kunne fungere i et arbeidsforhold i den livsverdenen han er i nå. Ola forsøker å bli arbeidsdyktig på sikt ved å gjøre det han kan for å få LAR.

**LÆRER** Ola har lært at han kan fungere i arbeid. Disse erfaringene gir ham en positiv selvforståelse. Han har også lært at han har en sterk selvdisciplin. Ola erfarte at mens han i en årrekke var i arbeid, mestret han å skjule sine problemer med rusmidler for omgivelsene.

## 6.2.2 Tema 2: Mestring av å leve med lite penger over tid

Slående sitat: *”Det blir veldig vanskelig å legge planer for alt du tenker på, er å fikse penger til heroin hele tiden. Alt av penger går til det.”*

Hvordan forstår Ola å leve med lite penger over tid, og hva gjør han selv for å mestre situasjonen?

Livsverden består av daglige kamper for å skaffe nok penger til heroin

*”Da jeg jobba, hadde jeg ordnings på økonomien. Jeg hadde leilighet, bil, båt og hytte. Jeg hadde selvdisiplin og levde et dobbeltliv i mange år. Før jeg ble arbeidsledig, var det å gå på travbanen og fotballkamper. Da hadde jeg ikke innrømmet at jeg var misbruker. Jeg solgte etter hvert alt jeg hadde for å kjøpe dop. Du blir helt ensopret innrettet på heroin. Det blir et tomt liv, for alt dreier seg om det - fra du står opp om morgenen til du legger deg om kvelden - å holde seg fresk. Du stresser ned til byen og ser om du kan tjene penger. Hver dag. Du våkner opp dårlig hver evige morra av at du er sjuk med vondt i magen, helt urolige svettetokter og fryser og er i begynnelsen på det å være sjuk. Det blir som begynnelsen på en influensa. Jeg har drivi med kjøp og salg (av rusmidler) før, men ikke nå lenger. Jeg stjeler ikke heller lenger, så det blir mye bomming og betling (Tigge penger.)”*

Ubehag og stress i forbindelse med ”dop” er større enn opplevelser av at livsverden har en positiv sammenheng. Hverdagen og all tid dreier seg om å skaffe mer penger til ”dop” og å forebygge eller dempe abstinens (”å være sjuk”). Ola lever ”her og nå” og må stadig mestre å skaffe nok penger til neste ”skudd” (kan, tror, vil, gjør, lærer). Ola sier at han ikke deltar i kriminell virksomhet for å skaffe seg penger. Han reiser ofte til Oslo, for der er det lettere å skaffe penger. Herointilbudet er like stort i hjemkommunen som i Oslo. Hvis Ola kjøper større kvantum, blir prisen lavere.

Ola mestret ikke å ivareta sine trygderettigheter

Ola visste ikke hvilke trygderettigheter han hadde eller hvor han skulle henvende seg for å få slik kunnskap (kan ikke, gjør ikke, liten innflytelse):

*”Jeg fikk ikke fiksa meg sjukepenger en gang. Jeg gikk flere år uten noen inntekt før jeg henvendte meg her (sosialtjenesten). Jeg fikk ikke ordna meg arbeidsledighetstrygd. Jeg fiksa ingen ting. Det var bare det der andre greiene hele tida (skaffe penger til heroin). Jeg har tapt mye i forhold til å få rehabiliteringspenger eller attføring. Det går på 3-4 år. Jeg fikk ikke noe, for jeg sa ikke i fra. Jeg har pensjonspoenga mine, hvis jeg skulle bli ufør. Det er rart at jeg ikke blei oppdaget i systemet av for eksempel trygdekontoret? Jeg var først sjukemeldt på grunn av nervene. Jeg var veldig utafør i den tida.”*

Olas livsverden besto av å skaffe penger til heroin. Han opplevde at han ikke hadde tid eller energi til å gjøre noe annet (belastning, gjør). Det uformelle nettverket hans var glissent, slik at ingen andre kunne ivareta hans rettigheter (belastning). I forbindelse med at han ble

avskjediget, var han sykemeldt en periode. Ola undrer seg over hvorfor trygdekontoret ikke informerte ham om hans rettigheter da. Han hadde rett til sykepenger på samme diagnose i inntil ett år, eventuelt attføring eller dagpenger som arbeidsledig i tre år. Det er mulig trygdekontoret sendte han brev som han ikke fikk, da han i lange perioder har vært uten fast bolig (belastning). Ola opplevde seg lite arbeidsdyktig i disse årene og meldte seg ikke som arbeidssøker (kan ikke, gjør ikke).

### Ola bruker aldri penger til mat

*”I Oslo får jeg mat på Blå Kors i Urtegata og Frelsesarmeen. Så kommer de med gratis suppe og greier på Plata utenfor Oslo S. Det er bare de stedene jeg bruker i Oslo. Jeg har ikke undersøkt mulighetene for å få mer hjelp der. Her i byen går jeg på varmetua.”*

Uansett hvor mye penger han har, går alt med til å kjøpe heroin. Ola vil helst bedøve seg, slik at han ikke opplever å være til stede (kan, tror ikke, vil ikke, gjør). Han får av og til mat av folk han treffer tilfeldig. Før hendte det at han stjal mat i butikker. Ola sier at han aldri har spurt foreldrene sine eller andre i nær familie om penger.

### Livet er preget av vold

Ola mestrer konflikter og uro ved å stikke av. Noen ganger skjer ting så fort at han ikke rekker det. Han har opplevd blind vold utallige ganger. Ola vet at han kunne søkt om voldsskadeerstatning (vet). Det rekker han aldri å få gjort, for all hans tid går med til å skaffe penger til heroin (kan, vil, gjør ikke). Han opplever at heroinen har kontroll over livet hans og at han ikke makter å ivareta egne interesser (belastning, avmakt).

### Ola lever i lange perioder uten fast bolig

Ola opplever det slitsomt og utrygt å leve som hjemløs:

*”Jeg solgte leiligheten jeg hadde for å kjøpe dop. Hver gang jeg søker om kommunal leilighet, er det enslige mødre som får dem. Det står jo tomme kommunale boliger, men de får du ikke. Jeg bor en del på hospits. Jeg kan bo på Prinsen i Oslo i tre dager av gangen. Da får du karantene i et par måneder, før du kan bo der igjen. Som mann er det bare Prinsen du kan bo på i hospits i Oslo. Ellers okkuperer jeg en gammel leilighet i en bygård. Jeg har bodd mye på toaletter. Jeg er inne og varmer meg. Vi bor som regel 2-3 støkker sammen. Flere vektere synes det er veldig ok å denge narkomane som ikke gjør motstand en gang. Vi får skikkelig juling og blir hivd ut, selv om du vil gå frivillig. Hvis ingen ser det, kan de fort finne på å denge deg. De ser vel på deg som et kryp uansett for det om du ikke er det da.”*

Ola finner seg som regel et gratis sted å sove hver natt. Han erfarer en viss trygghet ved å sove sammen med flere, selv om han ikke kjenner dem fra før (kan, gjør, lærer). Ola opplever det problematisk og uverdigg at vektere gir ham juling. Ingen andre ser det, så han har liten

rettssikkerhet i slike situasjoner (belastning, avmakt). Hans bosituasjon har vært mer stabil, når han har bodd i kommunalt hybelhus. Han opplevde det stressende at det bare bodde narkomane der og at det foregikk kjøp og salg av rusmidler hele tiden.

### Oppsummering av Olas mestringsmønstre i forhold til å leve med lite penger

**KAN** Ola har opparbeidet seg kunnskap om ulike rusmidler. Han vet hva han vil ha og til hvilke priser. Alle pengene hans går med til å kjøpe heroin, men han vet hvordan han skal få tak i gratis mat, husvære, medisinsk behandling (lege, sykehus) og reiser (til/fra Oslo).

**TROR** Ola er usikker på hvor lenge han orker å leve i den livsverdenen han har nå. Han har fått dramatisk dårligere helse særlig det siste året.

**VIL** Ola opplever at heroinen styrer hverdagen hans. Han ville gjerne ha levd uten heroin, men klarer ikke å få til det alene. Inntil videre ser han derfor ingen annen utvei enn å fortsette med å bruke heroin.

**GJØR** Ola bruker all sin tid på å skaffe penger til å kjøpe heroin. Han tigger helst penger i Oslo, da det er lettest å skaffe penger der. Ola opplever det nedverdiggende å måtte tigge. Mat, husvære, medisinsk behandling og reiser skaffer han seg gratis. Han beskriver hverdagen som fylt av hardt arbeid fra morgen til kveld.

**LÆRER** Ola har lært hvordan han skal leve et liv preget av heroin-avhengighet. Han har erfart hvordan og hvor han tjener mest penger. Ola har lært hvor han får tilgang til heroin og til hvilke priser. Han har lært at han mestrer sin livsverden, selv om han bruker alle pengene sine på heroin, og det har store omkostninger – særlig helsemessig.

### 6.2.3 Tema 3: Nær familie og perifere bekjente er svært sentrale i forhold til opplevd mestring

Slående sitat: *"Jeg søker ensomheten og synes ikke synd på meg selv lenger.....Jeg har ikke noe nettverk."*

Hvordan opplever Ola at hans nære familie og perifere bekjente fremmer eller hemmer hans mestring?

Ola har ingen kontakt med familien sin

Ola opplever å få minimalt med sosial støtte. Alle hans menneskelige relasjoner er tilfeldige og kortvarige:

*"Jeg er veldig ensom. Jeg er aleine hele tida. Jeg har aldri hatt familieforhold som en vanlig familie kanskje har. Jeg vet ikke åssen det skal være. Når far var hjemme fra sjøen, så drakk han de to månedene han var hjemme. Det var mye sånn greier hjemme, men jeg vet ikke om det gikk utover meg. Det var verre for broren min, som var mer følelsesmenneske enn det jeg*

*er. Han ville nok sagt det annerledes. Jeg har ikke noe kontakt med familien min lenger. Jeg hadde god kontakt med broren min, men han døde av en overdose for 1,5 år siden. Rusmisbruk er noe som ligger latent hos noen av oss. Faren min er alkis, og jeg og broren min er rusmisbrukere. Søsteren mi er ikke det, men jeg kan godt tenkt meg at hun kunne bli det."*

Ola opplever sin livsverden som krevende og føler seg helt alene. Han er usikker på hva som er en "vanlig" familie og hva han kunne ha forventet fra en familie (belastning, vet ikke, gjør ikke). Hans mestring var å reise tidlig hjemmefra og å gjøre seg "hardere" enn broren. Han har her en individforståelse av sine problemer med rusmidler. Ola skaper forståelse og mening ved å relatere det til mulige arvelige faktorer (beskyttelse, vet, tror,). Ola ville gjerne hatt kontakt med foreldrene sine eller søsteren sin (vil, gjør ikke):

*"Jeg har vært på rehabilitering (behandlingsinstitusjon for rusmiddelproblemer) i et halvt år uten å få en eneste telefon eller noen ting fra dem. Du føler deg bortgjemt og glemt da. Jeg har aldri plaga di. Det er det jeg driver med. Dem orker ikke å se på det. At det har gått så ned med meg, at jeg er blitt gatenarkoman. De visste kanskje hva jeg dreiv med før også, - da jeg jobba -, men da hadde jeg streite forhold rundt meg. Jeg fiksa ting før. Jeg hadde verv i tillitsapparatet på jobben. Da var jeg grei nok for dem. Jeg hadde bil, båt, hytte og nedbetalt leilighet. Etter at jeg har gått på gata og har mista alt sammen, tror jeg de distanserer seg fra meg. De orker ikke annet. Det må jo bli demmes valg. Jeg har ikke veldige sterke følelser for det, for jeg fløtta tidlig hjemmefra."*

Ola føler seg helt alene og har ingen nær relasjon til noen. Ifølge Bentzen (2003) har personer med svakere sosiale relasjoner på ett felt, ofte også svake relasjoner på et annet felt. Ola savner sin døde narkomane bror (belastning). Ola synes det er vanskelig å komme ut av sitt avhengighetsproblem uten å ha støtte fra andre mennesker (kan ikke, tror litt, vil, usikker gjør). I løpet av flere institusjonsopphold har han opplevd at ingen ikke tar kontakt (belastning). Da han mestret livet utad ved å være i arbeid og hadde en rekke materielle ting, ville familien omgås ham. På den ene siden tror han at de hadde sine mistanker da, men på den andre siden var han flink til å leve et dobbeltliv, så de ikke skulle skjønne hvor omfattende problemer han hadde (beskyttelse?). Ola gir familiens manglende støtte mening ved å forstå at de ikke orker å møte ham som gatenarkoman. Han respekterer deres valg og føler avmakt i forhold til å gjøre noe annet. De stilte opp for ham til en viss grad tidligere, men orker ikke å gjøre det mer. Han beskytter seg ved å ikke ha noen forventninger til dem lenger og ved å dempe følelsesmessige savn og reaksjoner (kan, tror ikke, vil ikke, gjør ikke). Ola er svært fortvilet og vet ikke hvordan han skal bli rusfri. Han mener at han har prøvd alt, men opplever at intet nytter. Eneste løsning er å skaffe penger til mer heroin. Han har klare fremtidsplaner, men får ikke realisert dem for å "fikse livet sitt."

## Ola har vært forlovet

Ola har vært en attraktiv mann for damene. Det har gitt han en positiv selvforståelse (beskyttelse):

*”Jeg har hatt masse damer, men det er ikke blitt noe ut av det. Var forlova en gang. Jeg levde alltid et dobbeltliv. Det gikk av seg selv. Jeg levde slik fra jeg var helt ung – bak ryggen på damer. Når jeg rusa meg litt hele tiden, så merket de det ikke så godt. Det gikk ikke i lengden, for de skjønnte at jeg ikke var til å stole på. Jeg lova å slutte.....”*

Ola fikk tiltagende problemer med rusmidler (belastning). I de første årene da han var ung og hadde god helse, mestret han både sitt arbeid og relasjonene i sitt nettverk (kan, tror, vil, gjør, lærer). Gradvis mistet han mer og mer innflytelse og omgivelsene forsto at han hadde blitt avhengig av rusmidler (kan ikke, tror, vil, gjør, lærer ikke). Stadig flere familiemedlemmer og venner trakk seg vekk fra ham (belastning).

## Ola har et ambivalent forhold til nærhet til andre mennesker

*”Jeg har kommet over at jeg synes synd på meg selv. Jeg søker egentlig helst ensomhet. Hvis jeg kan være i lag med andre, så har det blitt sånn at jeg søker å være aleine. Jeg har gått mer over til den veien. Det er akkurat som om jeg ikke unner meg å ha sosialt samvær med andre lenger.”*

Menneskene i Olas uformelle nettverk har trukket seg vekk fra ham, fordi de ikke orket å delta i livet han levde lenger. Ola har revidert sin forståelseshorisont i forhold til dette. Hans mestring er ”å gjøre seg hard” og beskytter seg mot å bli såret. Han influerer ved å ikke ha forventninger til eller ta initiativ til å søke sosial støtte hos dem lenger (vet, tror ikke, vil ikke, gjør ikke, lærer). Det er vanskelig for omgivelsene å forstå og å få vite når Ola er i perioder hvor han trenger deres støtte, - og når han ikke er det. De har også behov for å beskytte seg og til å ivareta sine egne livsverdener.

## Ola opplever støtte fra Gud

Ola tror Gud har en plan med livet hans:

*”Jeg er troende. Hadde det ikke vært for det, hadde jeg i hvert fall ikke levd. Hvis en forstår og leser i skrifta, så er det ikke hans feil åssen det er her. Det er vi og våre forfedre som har vendt vårs bort fra ham og valgt å få det sånn som det her. Mange sier åssen kan det være noen god Gud, når det er sånn på jorda. Men da må dem lese og sette seg inn i det først. Det står hvorfor det er sånn der. Guds kjærlighet er den eneste kjærlighet jeg har kjent de siste åra. Hvis jeg sitter og innvier meg for Gud, så merker jeg det at det er en som bryr seg og som vil at jeg skal komme ut av de greiene som jeg holder på med. Vi har frie valg og egen fri vilje. Ethvert menneske må bestemme over seg sjøl, så lenge det er ved sine fulle fem. Det finnes narkomane som ikke er ved sine fulle fem. Jeg kan bare referere til meg sjøl. Jeg regner meg sjøl som ved mine fulle fem. For meg så er det aldri noe rus. Det er å holde seg fresk. Det*

*er få ganger jeg er rusa i året. Jeg har ikke råd til det. Etter hvert blir det ikke et rusproblem, men et avhengighetsproblem.”*

Guds kjærlighet er den viktigste støtten Ola opplever (emosjonell støtte). Å tro at Gud har en plan med livet hans og vil hjelpe ham til å komme ut av rusmiddelavhengigheten oppleves som god støtte (kan, tror, vil). Troen hjelper han til å holde ut en livsverden som han ikke finner leveverdig og meningsfull (tror, vil).

### **Oppsummering av Olas mestringsmønstre i forhold til opplevde ressurser og belastninger fra nær familie og perifere bekjente**

**KAN** Ola har opplevd å ha nære relasjoner til familie og venner, så han vet hva det betyr. Imidlertid vet han nå at han ikke har nære relasjoner til noen fra sitt uformelle nettverk. Ola vet hvor han kan treffe tilfeldige mennesker, slik at han kan skaffe seg trygghet ved å bo sammen med dem for en natt. Han har også kunnskap om muligheter for å bo på hospits, tilgang til å få mat i Oslo og i hjemkommunen sin og å reise gratis til/fra Oslo.

**TROR** Ola demper savn og vonde følelser i forhold til andre mennesker ved å ikke ha forventninger om at han vil få sosial støtte fra andre. Den eneste kjærlighet Ola har kjent de siste årene, er Guds kjærlighet. Hvis han ikke hadde følt støtten fra Gud, hadde han ikke levd.

**VIL** Ola vil egentlig gjerne ha nærhet til andre mennesker, men på bakgrunn av sin kunnskap og erfaringer er han ambivalent til det. All hans tid og energi går hver dag med til å skaffe penger til heroin, og han opplever å ikke ha noe reelt valg (lite innflytelse) i forhold til å kunne ha nære relasjoner. Hans livsverden innebærer at han må leve ”her og nå”, og han vil derfor ikke påta seg sosiale forpliktelser. Det er viktigere for Ola å sikre seg jevnlig tilgang på heroin, så han ikke blir syk av abstinens.

**GJØR** En ”sikker” form for mestring er å la andre aktører være i fred og ikke ta sosiale initiativ. Da lar de Ola være i fred også. Olas livsverden handler om å skaffe penger til heroin hver dag. Han opplever at han kun har tid og krefter til sosial omgang med andre i forbindelse med det. Olas tilgang til sosial støtte blir derfor sporadisk og ofte marginal i forhold til å mestre hverdagen.

**LÆRER** Ola har lært hva det innebærer å være ensom, men har et ambivalent forhold til nærhet til andre mennesker. Han savner nærhet og muligheter til å få sosial støtte, når han trenger det. Imidlertid har han erfart å bli såret og skuffet mange ganger. Ola har lært å ta kontrollen ved å ikke ha forventninger om å få sosial støtte og å distansere seg. Med denne mestringsstrategien opplever han å ikke ha sosiale forpliktelser eller tilhørighet. Han har lært å disponere tiden til det som er viktigst ”her og nå”. Ola har erfart at hans opplevelsesverden

må være fleksibel i forhold til tid og rom. Han må kunne skaffe penger til heroin, når han trenger det. Ola har et kort tidsperspektiv.

#### **6.2.4 Tema 4: Formelt nettverk er svært varierende i forhold til opplevd mestring**

Slående sitat: *"Jeg håper en gang å komme i et prosjekt under medisinsk behandling, få laga et nettverk rundt meg og skaffa en jobb. Jeg har jobba i 14 år. Jeg vet at jeg kan fungere da."*

Hvordan opplever Ola at hans formelle nettverk fremmer eller hemmer hans mestring?

Helsevesenet er svært sentralt i Olas livsverden

Etter mange år med problemer med rusmidler ba Ola bedriftslegen om hjelp. I stedet for å få hjelp med rusproblemene, ble han raskt avskjediget. Ola omtaler bedriftslegen som en sviker.

Etter dette har Olas helse blitt stadig dårligere. Han har hatt flere sykehusopphold:

*"For 10 år siden blei jeg sjuk og lå 6 måneder på morfin på sjukehuset etter en Thailandtur. Jeg blei avhengig av det da. Lam i høyresida. Fire blodpropper. Jeg lå i koma i fem uker. Jeg måtte lære å gå etter 1 ½ år. Hjertet har stoppet to ganger. Nå har blodtrykket begynt å kødde så jævlig på grunn av alle overdosene mine. Den ene dagen 210/60, og andre dagen 80/45, - så det er klart at jeg har ikke helse til det her. Blodtrykket - når det blir høyt, det er da blodproppene kommer. Jeg kan ikke gå på blodfortynnende, for det svinger så veldig. Sist jeg kollapsa på gata her, hadde jeg 80/45. Det er bare så vidt det går."*

Ola mener at han ble avhengig av morfin, da han lå på sykehuset i en lengre periode. Hans problemforståelse er at sykehuset er medansvarlig for utviklingen av hans rusmiddelproblem (beskyttelse). Ola har vært døden nær flere ganger på grunn av organsvikt (belastning). Han tror at han fyller de medisinske kravene for å få LAR (kan, tror, vil, lærer).

Stadig skifte av saksbehandlere medfører lite kontinuitet

Ola opplever seg som "et uvesentlig nummer" i rekken blant mange andre:

*"Nå har den slutta, og de skal inn i en annen jobb. Hun er på kurs. Masse unnskyldninger. Ingen veit noen ting. Det går ut over oss brukere at folk bare kan forsvinne. Til slutt blir du lei av å utlevere deg og utlevere deg. Du må sitte og tømme deg helt om de tinga som ikke er noe moro å prate om. Nå var jeg på et møte med ruskonsulenten i forrige måned, men da hadde hun slutta og sånn og sånn, så skjedde det i hvert fall ikke noe med mine planer."*

Ola opplever saksbehandlere som hyggelige, men han liker ikke at de skifter så ofte og at de ikke er å treffe, når han har behov for å snakke med dem. Han opplever at det da blir lite fremdrift i fremtidsplanene hans (belastning) (kan ikke, usikker tro, vil, lærer, lite innflytelse).

Kommunen har ikke midler til Legemiddel Assistert Behandling (LAR)



Ola håper på å få innvilget sin søknad om LAR (usikker tro, vil, gjør). Han venter i køen sammen med andre behandlingstrengende. Det han opplever som aller verst, er at det ikke skjer noe med søknaden hans (avmakt). Den blir bare liggende hos ruskonsulenten, og han vet ikke hvor lenge:

*”Jeg ser det som meningsløst å gå opp her å snakke med dem (ansatte ved sosialtjenesten). For det blir akkurat det samme pratet som vi har prata før, - når de har besøkt meg, mens jeg har vært på institusjon, - det samme som vi har prata om i over tre år. Vi brukere i køen er i ferd med å dø på gata. Sjøl mista jeg en lillebror i en overdose, så familien min har mista mye allerede. Jeg har hatt 14 overdoser. Det er helt utrolig at jeg lever. Jeg har vært av den oppfatning at jeg ikke ville søke Subutex og Metadon. Jeg ville prøve uten. Jeg er egentlig veldig motstander av Metadon, selv om jeg står på venteliste sjøl. Jeg vet at det er noe ordentlig svineri. Du ødelegger lever og nyrer. Legen min vil gi meg Subutex i påvente av metadon på grunn av alle overdosene. Så lenge jeg ikke er tatt opp av et metadonteam, så vil ikke sosialkontoret være med på et samarbeid med legen min. Så står det der. Jeg ser ikke noe løsning på det.. Søknaden min ville ikke bli sendt herfra..... Jeg blei veldig oppgitt etter det siste møtet. Det dreier seg om livet mitt. Jeg vet ikke hvor lenge jeg holder ut. . Det er ikke ruskonsulentens feil. Det står på at kommunen ikke har penger.”*

Ola føler avmakt. Han vet ikke hva mer han kan gjøre for at ruskonsulenten skal sende søknaden videre (kan ikke, tror ikke, vil, lærer). Hun sier at kommunen ikke har budsjettet med flere plasser dette året. Det er flere på ventelisten, så Ola har ingen garantier om å få plass til neste år (belastning). Ola opplever at legen hans støtter ham. Men han får heller ikke Subutex i påvente av Metadon til tross for alle overdosene han har hatt. Det opplevde Ola som en god, midlertidig løsning. Ola skaffer seg nå rusmidler ”på gata” selv (kan, gjør, lærer).

### Nabokommunen har ledige behandlingsplasser

Ola kan ikke få bostedsadresse i nabokommunen og er bostedsregistrert i kommunen hvor han er oppvokst. Han kan derfor ikke få noen av de ledige behandlingsplassene (LAR) i nabokommunen (kan ikke, vil, lærer). Ola opplever dette urettferdig og byråkratisk:

*”I nabokommunen driver de et prosjekt med Subutex. Når jeg sa til ham (prosjektansatt) at jeg hørte til i denne byen, så begynte han å le! Du må bytte kommune, ellers må du stå i kø til du dauter. Det var svaret han ga meg. De har fått kritikk for køen her. Det er menneskeliv som står i den køen. Da dauter mange.”*

### Ola er desperat i sine mestringsforsøk for å få behandlingsplass

For et år siden satte han med vilje en overdose i sosialtjenestens lokaler:

*”Jeg våknet på sjukehuset 6 timer etterpå. Da hadde jeg gått ute i to år uten noe sted å bo. De kunne ikke hjelpe meg med noen ting. Jeg sto i 15 kuldegrader og frøys. Jeg holdt på å fryse ihjæl. ”Hjelper dere meg eller hjelper dere meg ikke?” ”Nei, det var samme. Jeg kunne gjøre hva jeg ville.” Da trøkte jeg inn de greiene i sprøyta. Jeg har gjort alt jeg kan for å vise at jeg mener alvor. Jeg orker ikke stort lenger. Jeg har rusa meg, siden jeg var 11 år.”*

For et halvt år siden sto Ola frem med navn og bilde for å be myndighetene om mer penger:

*"Noe mer nedverdiggende enn å legge seg flat i avisa kan du ikke gjøre. Jeg tryglet om metadon, men det skjedde ikke noe. Jeg trudde det kunne hjelpe meg. Det har bare vært negativt. Nå vet alle det, men ingen kan hjelpe deg. Det er det dummeste jeg har gjort. Han jeg var på besøk hos da jeg blei intervjuet, døde uka etterpå. Jeg har mista så mange. Du blir helt "never mind" og lei av livet. Det er slitsomt å bare skulle ordne dette her hele tida bare for å være fresk (skaffe penger til heroin). Det er som du skal bli pint til å leve. Når du legger deg om kvelden, ønsker du at du ikke skulle våkne om mårran. Det er jo ikke sånn livet skal værre. Det er ikke andres feil. Det er selvfølgelig ens egen feil at en er blitt som en er blitt. Jeg skulle ønske at det kunne vært litt bedre med penger til rusmiddelarbeid. Rusmisbruk må være like mye en sykdom som alkoholisme. Det er noe som ligger latent hos noen av oss. Hva må til for at jeg skal få hjelp liksom? Det må til det at jeg er død, og at jeg ikke trenger hjelp. Det er veldig håpløst"*

Ola opplever å ha liten innflytelse. Hans mestringsforsøk med overdose og omtale i pressen har ikke hatt noen positiv effekt. Mestringsstrategiene har vært direkte og konfronterende. Han håper at noen med bevilgende myndighet har lest avisartikkelen om ham, og at det kan medføre at det blir midler til flere behandlingsplasser i kommunen hans. Hvis ikke han får behandlingsplass, så kanskje en annen som trenger det, får det. Ola stiller seg solidarisk med andre brukere her (kan, vil, tror, gjør, lærer).

### **Brukere trenger sosial støtte før, under og etter behandlingsopphold**

Ola har erfaring fra poliklinisk behandling og flere institusjonsopphold:

*"De som får medisinsk behandling, er ofte helt "utafor". De fikser ikke å komme på møter. Det kommer alltid noe i veien. De må ha noen ressurssterke mennesker rundt seg som kan trøkke på og "backe" deg opp, så du klarer å komme til møtene, så du får fulgt opp disse greiene, - gjerne før du får medisinsk behandling.*

*Jeg har prøvd rehabilitering 3 - 4 ganger i fra 6 måneder til et år. Så jeg har ordentlig prøvd uten medikamenter. Det ser ikke ut som at jeg klarer å fikse livet uten. For jeg detter stadig tilbake i det.*

*Jeg har ikke noe nettverk, når jeg kommer ut. Alle gangene jeg har vært på institusjon, så har jeg reist rett ut på gata etterpå. Da har hele tida der vært meningsløs. Det har gått veldig bra da, og jeg har lagt på meg 20-30 kilo, vært trena og bra. Sett ordentlig ut. Så raser det vekk igjen med en gang. Jeg kan ikke fortsette å gå inn på institusjon og bare reise. For hvert institusjonsopphold detter jeg lenger tilbake. Så får jeg ikke gjort noen ting, når jeg går ute på gata. Blå Kors har ikke lenger tilbud med halvveis utfløtting som de hadde før. Da hadde de boliger som du fløtta til først, før du fløtta helt ut. Ingen andre har det heller."*

Ola har erfart at for at han skal mestre å følge opp medisinsk behandling poliklinisk, har han behov for at noen støtter han sosialt. Han vil gjerne ha et helhetlig tilbud med støtteperson(er) som kan lage et "sikkerhetsopplegg" for at han kommer på møter og holder avtaler.

Ola opplever behandlingen på selve institusjonen som bra, men han har behov for støtteperson(er) før, under og etter oppholdet. Før oppholdet må de holde motet hans oppe, så han ikke gir opp. Under oppholdet vil han at noen skal "bry seg om ham". Det er ingen fra

hans uformelle nettverk som har spurt ham hvordan han har det. Ola savner også ettervern. Han har opplevd å "bli satt rett på gata". Ola synes det er veldig vanskelig å klare seg alene utenfor institusjonene i forbindelse med rehabilitering. Hans livsverden oppleves da ekstra belastende, fordi han ikke har uformelt nettverk som kan gi ham sosial støtte. Ola har behov for hjelp til å etablere uformelle, "rusfrie" relasjoner, delta på sosiale arenaer og kontakte organisasjoner. Han opplever behov for å ha aktiviteter til å fylle fritiden med, hvis han skal mestre å holde seg "nykter".

### Ola skulle ønske at han ble tatt mer på alvor

Han er redd for at dødsannonсен hans snart står i avisen:

*"Jeg er blitt så likegyldig til det at for meg er det ett fett. Egentlig ønsker jeg ikke å leve. Men det kan ikke være meningen at det skal være sånn at for det om du har gått på trynet i livet, så skal du ikke være verdt å få den hjelpa som finnes. Det finnes jo hjelp. Vi er så bra stelt i landet her, når det gjelder økonomi. Jeg synes det er merkelig, at vi lever på kanten av hva kroppen klarer hele tida. Jeg skatta 1,5 millioner kroner. Jeg burde fått litt hjelp igjen for det. Skulle jeg bare stå i kø og bli et navn i statistikken? Jeg føler meg lurt. Det er ikke penger her. Jeg vet at metadonsøknaden min bare ligger på et kontor, og det skjer ikke noe med den før kanskje til høsten. Det er ½ år til høsten, og det er bare til de får sendt den. Innen det er min tur til å få metadon, kan det være flere år det. Det holder ikke jeg ut. Jeg har ikke helse til flere år til på gata. Jeg kan ikke gjøre mer. Det er jo ikke noe vits i å fly her en gang i måneden og prate om det samme. Det hjelper ikke å ta en advokat på det. Jeg vil ha fred. Jeg vil ikke legge meg ut med noen som jeg er helt avhengig av. Det er jo ikke noe særlig å få nei på alt som det er diffust om du har krav på eller ikke..... Det er jo rammer og paragrafer her (for å bevilge økonomisk sosialhjelp)..... Det står ikke helt klart hva du har krav på eller ikke. Jeg er ikke sterk nok til å kjempe lenger. Jeg har vist at jeg ikke klarer å komme ut av dette sjøl overfor meg sjøl og andre. "*

Ola opplever å være ambivalent til om han vil å leve lenger (usikker kan, usikker tror, usikker vil) (belastning). Han orker ikke å leve som han gjør, men klarer ikke å gjøre noe med det selv. Han vil gjerne ha behandling for sine rusmiddelproblemer, men da må han få hjelp snart – eller få avklart når han kan få hjelp. Ola føler avmakt i forhold til hva mer han kan gjøre for å bli hørt i forhold til sine behov. Han ønsker ikke å bruke makt overfor sosialtjenesten, da han er redd for at det kan få konsekvenser for deres bevilgninger av økonomisk sosialhjelp til ham (kan ikke, tror litt, vil, usikker gjør, lærer).

### Oppsummering av Olas mestringsmønstre i forhold til opplevde ressurser og belastninger fra formelle nettverk

KAN Ola har opparbeidet seg kunnskap om hvilke helse- og sosialtjenester han har rett til og hvordan han får tilgang til dem. Han opplever det som tilfeldig hvilken informasjon han klarer å erverve seg.

TROR Ola har håp om at han skal få LAR, men hvis det tar (for) lang tid frykter han å dø i ventekøen. Han har fått god behandling på institusjoner tidligere. For at han skal lykkes i et nytt behandlingsopplegg, opplever han det avgjørende å få tilbud om (uformell) sosial støtte før, under og etter behandlingsoppholdet.

VIL Han er ambivalent til om han orker å leve det livet han gjør eller ikke. Ola har mistet kontrollen over sitt forbruk av rusmidler. For å holde motivasjonen oppe i ventekøen er det viktig for ham å vite *når* søknaden hans vil bli sendt og aller helst når han vil kunne få tilbud om behandling.

GJØR Ola er desperat for å få behandling for sine rusproblemer. Han opplever at han har gjort alt som står i hans makt for å få hjelp. Hans mestringsstrategier og mestringsatferd har vært både direkte og konfronterende, men har hatt liten positiv effekt. Ola opplever avmakt i forhold til at han ikke har innflytelse på hvor mye midler kommunen hans bruker på LAR. Han velger å ikke kontakte advokat. Ola øker sin brukermedvirkning ved indirekte mestring. Ola forebygger fremtidig avslag på økonomisk sosialhjelp ved sitt valg av mestringsstrategi.

LÆRER Ola har erfart at når han mottar tjenester fra det offentlige hjelpeapparatet, så kan det fungere veldig bra og være livreddende. Han har også lært at når det ikke er mer penger igjen på budsjettet, kan man risikere å vente på behandling på ubestemt tid.

Den siste informanten som beskriver sine opplevelser av hverdagsmestring i denne gruppen, er Nina.

### **6.3 F) Resignering som mestringsmønster**

Nina er 55 år, skilt, enslig, barnløs og har folkeskole og 2 år realskole. Hun har hatt økonomisk sosialhjelp de siste 23 årene. Hun har hatt mange jobber, men ikke så lenge av gangen. Nina har arbeidet som messepike, stuepike og kassedame. Hun har hatt alkoholproblemer i flere år, men tok kontroll over alkoholen, da hun fikk kommunal leilighet og samboer. Ninas mestringsmønster er resignasjon i forhold til arbeidslivet. På grunn av dårlige helse ønsker hun å få uføretrygd. Hun fikk avslag for et år siden. Nina har resignert i forhold til at hun kan skaffe seg uføretrygd selv. Hun håper at en advokat kan gjøre det. Ninas viktigste, opplevde utfordring ellers er å oppleve en meningsfull livsverden ved å leve med lav inntekt over flere år.

### 6.3.1 Tema 1: Mestring av arbeidsledighet

Slående sitat: *"Jeg klarer nesten ikke å gjøre noe hjemme. Det verker. Det blir verre og verre. Jeg kan ikke bære noe tungt."*

Hvordan forstår Nina sin arbeidsledighet, og hva gjør hun selv for å mestre situasjonen?

Nina har flere års erfaring som ufaglært, men opplever seg ikke lenger som arbeidsdyktig:

*"Jeg satt og mala en del på gips før. Det klarer jeg ikke lenger. Kan ikke holde en bok en gang. Jeg liker å lese. Jeg vil gjerne ha det rent.. Jeg orker ikke rot i huset. Jeg bruker så lang tid, når jeg skal gjøre noe for jeg må hvile. Jeg lar det aldri gå så langt at det blir dritt hos meg. Jeg har revmatiske lidelser og konstant hodepine. Det begynte for 5 år siden. Jeg skal søke uføretrygd igjen, men da får jeg Fri rettshjelp. Det foreslo legen min. Advokatene kan mer enn jeg. Det er vel ingen som vil ha meg i jobb som har gått og surra sånn som jeg har gjort før. Nå har jeg slått meg til ro med det."*

Det mest meningsfulle for Nina nå er å søke uføretrygd med bistand fra Fri rettshjelp. Nina tror at hun på grunn av avslaget hun fikk, trenger en advokat for å få laget en god ankesak (kan, vil, tror, influerer). Hun har liten tro på seg selv som arbeidssøker. Nina har en individforståelse av sin arbeidsledighet, fordi hennes livsverden har vært preget av "surring" i mange år (kan ikke, tror ikke). Imidlertid ligger det beskyttelse i at hun har slått seg til ro med sin problemforståelse (tror, lærer). Hun opprettholder en positiv selvforståelse ved å forklare sin arbeidsuførhet med dårlige helse (kan, tror, vil). Nina ivaretar egen verdighet ved å holde det rent og ryddig i boligen sin til tross for at hun bruker lang tid (kan, tror, vil, gjør, lærer).

#### Fra problemer med alkoholforbruk til full kontroll

Ninas livsverden var i flere år preget av problemer med alkohol:

*"Før var det mye alkohol. Jeg har bare gått og slengt. Nesten halve livet ble bare tull, men det er bare sånn det ble. Jeg mista kontrollen. De siste 10 åra har det ikke vært så voldsomt med alkohol. Jeg har ikke slutta å drikke nå, men det går ikke over stakk og stein lenger. Jeg kan ta en fest en dag, og så orker jeg ikke mer for jeg er blitt eldre. Jeg har finni ut at det ikke bare er drikking som skal foregå i livet mitt. Jeg bare bestemte meg for det. Det er viktig å ha fokus på det man har. Det må man sette pris på og ikke beklage seg. Det har ikke noen hensikt å drikke seg drita full hver dag, for det hadde jeg ikke økonomi til. Nå tar jeg en fest, men det holder med en dag. Jo eldre jeg blir, jo verre er det. Jeg blir like dårlig etter en dag nå, som jeg ble etter en uke før."*

*Vi var to støkker (ekssamboer) om å slutte den voldsomme drikkinga. Det er lettere å komme ut av det, når du støtter hverandre. Han drikker mer enn jeg gjør. Han hadde lyst til å komme hjem seks om mårran. Jeg kjefta da. Det orka ikke han. Jeg hadde snakka om det flere ganger. Nå får du fløtte på hybel. Han tok meg ikke alvorlig, men så skjønnte han at jeg mente det. Det er godt at vi er gode venner."*

Nina flyttet til sin nåværende bostedskommunen for 25 år siden. Hun mener det ble mye festing da, fordi hun fikk omgang med en arbeidsledig gjeng som hadde stort alkoholkonsum. Nina opplevde seg ikke som aktiv aktør i livet hun levde den gangen, fordi hun så ikke noen gjennomførbare mestringsstrategier (ville ikke, gjorde ikke) (belastning). Ifølge Bringsli & Myhre (1994) har sosialklienter oftere enn andre sine sosiale relasjoner begrenset til belastende miljøer. Ninas mestringsanalyse nå er å forklare dette som konsekvenser av "et uheldig miljø". Hun bebreider ikke seg selv for dette, men gjør seg ferdig med denne livsfasen ved at hun ikke "kan skru tiden tilbake" (beskyttelse, influerer). Nina ønsker å tenke positivt og være takknemlig for det hun har nå (tror, vil, gjør, lærer). Hun opplevde å få kontroll over alkoholen, fordi hun ble eldre og ikke orket abstinensen lenger (vil, gjør, lærer, influerer). Nina opplevde det som en konstruktiv hendelse (ressurs) at hun fikk kommunal bolig for 10 år siden. Da Nina og samboeren hennes flyttet inn, bestemte de seg for å slutte med daglig festing (ressurs). Imidlertid ble det etter noen år problematisk at han ville drikke mer og oftere enn henne, slik at hun ba ham om å flytte (belastning, kan, vil, gjør, influerer). På boligmarkedet er offentlige ytelser med på å forebygge marginalisering. Mange brukeres boliger har høy standard og fellesskapet fungerer uten tydelige fattige kvarterer (Bjørn, 2002). Hvis Ninas helse medfører at hun får problemer med å klare seg selv, kan hun bli boende hjemme lenger ved å få støtte og pleie fra kommunen. Styrelsen for Social Service iverksatte prosjekter for å styrke innsatser for sosialt utsatte. I tilbudene som ble utviklet tok man hensyn til at sosialt utsatte har sammensatte livssituasjoner. Man lagde ulike botilbud med varierende former for støtte og fikk modifisert den sosiale utsatthet som oppstår i samspillet mellom strukturelle marginaliseringsmekanismer og individuelle sårbarhetsfaktorer (Benjaminsen, Fabricius & Børjeson, 2006).

### **Oppsummering av Ninas mestringsmønstre i forhold til arbeidsledighet**

**KAN** Nina har opparbeidet seg kompetanse som ufaglært i flere yrker, men opplever seg ikke som arbeidsdyktig lenger. Hun erfarte å mestre en del praktiske ferdigheter før, men de siste 5 årene har helsen blitt dårligere.

**TROR** Nina tror ikke at hun vil bli i stand til å arbeide mer. Det er vanskelig nok som det er å klare å stille leiligheten og seg selv. Hun tror ikke at noen arbeidsgivere vil gi henne jobb, siden det er så mange år siden hun sist var i arbeid.

**VIL** Nina kunne godt tenkt seg å fylle sin livsverden med flere aktiviteter, men det begrenses av hennes dårlig helse og økonomi. Hun vil ha uførepensjon.

GJØR Hun gjør ingenting for å skaffe seg arbeid. Imidlertid ønsker hun å henvende seg til advokat for å få bistand til å anke avslaget på uførepensjon. Det er gått et år siden hun fikk avslaget på sin forrige søknad. Tiden taler til hennes fordel med økende helseplager.

LÆRER Nina har lært at hun tålte alkohol dårligere etter hvert som hun ble eldre. Hun tok kontrollen over dette ved å bestemme seg for å bare drikke litt og kun i helger. Hennes arbeidsevner er blitt svekket, slik at hun nå lærer seg å mestre sine helseplager.

### 6.3.2 Tema 2: Mestring av å leve med lite penger over tid

Slående sitat: *"En har lært seg å leve etter sosialen. Du er nødt til det. Når du har gått her i over tjue år, så er du ikke vant til å ha mer".*

Hvordan forstår Nina å leve med lite penger over tid? Hva gjør hun selv for å mestre situasjonen?

Nina har opparbeidet seg mye erfaring med å leve med lav inntekt

Nina har erfaring med en livsverden, hvor hun disponerer lite penger (kan, tror, vil, gjør):

*"Jeg har ½ års (administrativt) vedtak. Regninger på strøm og medisiner leverer jeg her. Jeg må ha det (livsoppholdet) hver 14 dag. Jeg vet ikke om jeg hadde takla det en gang i måneden. Jeg trur ganske sikkert at det hadde gått gæærn't. Det er så mye det skal rekke til. Selvfølgelig har jeg lånt penger, men det er sjelden nå. Det er hardt å leve på sosialen, og jeg vil heller ha noen penger på kontoen av sosialpengene enn å låne penger. De skal jo betales tilbake igjen - og av hva?"*

Sosialtjenesten fatter ½ års vedtak for økonomisk sosialhjelp til Nina, hvilket betyr at de vurderer mulighetene for at hun skal bli selvhjulpen som små (belastning eller ressurs?). Det er godt for Nina å vite at hun har en stabil inntekt i ½ år (kan, vil, gjør, ressurs). På grunn av praktiske problemer hender det likevel at hun ikke får vedtak og penger som avtalt (kan, usikker tro, vil, gjør, lærer, lite influerer):

*"Jeg snakka med a i telefonen. Hu sa at jeg hadde fått den hjelpa jeg hadde søkt om, men jeg fikk ikke vedtaket mitt. Hu fikk det i retur senere. Så kan det være at dataanlegget streiker. Du skal ha pengene, men må vente noen dager. Jeg kan få en bekreftelse av dem på at pengene kommer inn på kontoen min. En gang godtok ikke banken det, så fikk jeg ikke penger. De pleide ikke praktisere det, sa de. Jeg måtte bare gå igjen."*

Nina drøyer pengene sine på ulike måter

Nina kjøper større partier av tilbudsmat og legger det i fryseren (kan, gjør, lærer, influerer):

*"Det er å handle på tilbud. Jeg kjøper mat som er gått ut på dato for halv pris. Du må også kikke gjennom pakkene for å se på alle datoene. Jeg skulle gjerne hatt lammesteik i påska og mer klær. Hjemme trenger jeg ikke noe. Da jeg røykte, spiste jeg bare nudler og havresuppe. Da jeg sluttet å røyke fikk jeg litt bedre råd, men det er snaut."*

Hun har stor tro på at hun mestrer å få pengene til å strekke til. Nina har det hun trenger i boligen. Det ville nå være meningsfullt for henne å kjøpe litt dyrere mat og mer klær (vil, usikker tror, lærer). Hun opplever det som en belastning at hun har liten fleksibilitet i økonomien (belastning, lite influerer). Nina kjenner ikke noen som kan bidra med ekstra økonomiske ytelser. Hun erfarer at knapphet på økonomiske goder setter snevre grenser for hvor mange ganger hun kan betale bussbillett for å besøke søsteren hennes og å gå på kafé (vil, lite gjør, lite influerer). Nina er skeptisk til flere av dem som bor i samme kommunale boligkomplekset som henne. Noen av dem stjeler eller ødelegger det Nina gjør for å pynte ute. Det hender også at enkelte ramponerer sykkelen hennes eller stjeler deler fra den, selv om den står i trappeoppgangen. (På grunn av helsen orker hun ikke å bære den opp og ned fra kjelleren.) Sykkelen ble kjøpt brukt.

### Økonomisk sosialhjelp kan suppleres med private lån

Nina har ikke helse til å skaffe seg supplerende inntekt, men det hender at hun låner penger:

*”Lån skal betales tilbake igjen. Sist sa jeg at det var siste gangen, men du har ”onkel” Jens som du kan komme til å låne penger. Nei, jeg vil klare dette sjøl. Når du får pengene og har lånt, må du ut med alt sammen, så sitter du der og har ikke noe igjen. Da må du fortsette med låning. Selvfølgelig har jeg lånt penger, men ikke så veldig mye.*

*”Onkel” Jens er en gammel venn jeg har kjent i 20 år. Han bor like ved meg. Alle kan låne av han. Han har så mye, tror han, men han har bare vanlig trygd. Han er så sparsommelig. Vi prater sammen i telefonen. En gammel ungkar har ritualene sine: går til byen klokka 9 og hjem klokka 12. Lager middag. Hviler middag. Koker kaffe. De er to ungarer som bor i hver sin etasje.”*

Nina vil helst klare seg med bare økonomisk sosialhjelp, men det oppstår situasjoner av og til som gjør at hun låner penger privat. ”Onkel” Jens er en som aldri sier nei til å låne bort penger. Nina opplever det godt å ha den muligheten, men det er hardt å betale lån tilbake for hun har lite å ”rutte med”. Pengene må betales til avtalt tid, ellers blir det bråk (kan, usikker tror og vil, gjør lite, lærer, usikker ressurs/belastning).

### Oppsummering av Ninas mestringsmønstre i forhold til å leve med lite penger over tid

KAN Nina har mange års kunnskap om hvordan hun skal leve med lite penger. Hun vet hva som er billig og hvor hun skal få kjøpt det. Nina vet hva hun kan ta seg råd til og hva hun må nedprioritere.



TROR Hun tror at hun mestrer å få pengene sine til å rekke til det nødvendigste. Nina er optimist og fokuserer på det hun kan og det hun har. Hun tror ikke det hjelper å beklage seg eller bebreide seg selv.

VIL Nina vil greie seg selv økonomisk. Hun opplever at hun gjør det, selv om hun er avhengig av økonomisk sosialhjelp. Nina vil ikke føle seg tvunget til å bli forsørget av en mann hun ikke mestrer å bo sammen med. Nina verdsetter friheten hun opplever ved å ha egen leilighet og vil ikke miste den. Nina vil gjerne ha en økonomi som tillater at hun kan erfare å ha litt på en bankkonto.

GJØR Nina kjøper inn billig og i større enheter, så hun har mat i fryseren. Hun er nøye med hva hun bruker penger på. Utenom matkjøp prioriterer hun telefonbruk og bussbilletter til/fra søsteren. Når hun er på kafé, er det sjelden hun kjøper noe. Hun regulerer dette ved å bare være der kortere stunder. Pengebruk går greit med utbetaling av sosialhjelp hver annen uke.

LÆRER Nina har lang erfaring i å leve med økonomisk knapphet. Hun har erfart at økonomien ble bedre etter at hun sluttet å røyke og nesten ikke drikker mer. Nina vil gjerne kjøpe noe dyrere mat og fornye garderoben litt. Hvis hun låner penger privat, har hun lært at det er hardt å betale tilbake. Hun har lært at hennes økonomi er svært lite fleksibel.

### **6.3.3 Tema 3: Nær familie og perifere bekjente er svært sentrale i forhold til opplevd mestring**

Slående sitat: *"Det kommer aldri mer folk på døra hos meg med brennevin og øl. Jeg gidder ikke høre på det surret hjemme hos meg, når jeg er edru."*

Hvordan opplever Nina at hennes nære familie og perifere bekjente fremmer eller hemmer hennes mestring?

Nina spør ekssamboer om praktisk hjelp, men synes hun må gi bidrag tilbake. Nina er blitt enslig og synes det er hyggelig å ha litt kontakt med ekssamboeren og hans familie fortsatt:

*"Vi synes begge at det er ille at vi ikke bor sammen. Vi er mer venner nå. Det hender vi spiser middag sammen. Før handla han. Jeg kan ikke be han handle for meg hver dag. Han prater nesten ikke. Så det er mange ganger når han bodde hjemme, så var det som om han ikke var der. Jeg har jo familien hans. Jeg har kontakt ukentlig gjennom telefonen. Søstera til ekssamboeren har fått en liten tass som det er moro å hilse på. Det er ikke så ofte jeg ser dem, men det hender de er her og handler, og da er de borte."*

Nina opplevde å krangle så ofte med ekssamboeren at hun syntes det var best å avslutte samboerskapet. Hun vil ikke bli ensom og setter pris på hans samvær av og til. Ifølge Bringsli

& Myhre (1994) deltar enslige sosialklienter på færre aktivitetsarenaer. På grunn av det går de glipp av informasjon, ulike former for hjelp og bekreftelse på egenverd. Nina opplever det som god sosial støtte at han handler mat til henne (kan, tror, vil, gjør, lærer, influerer). Hun har vansker med å bære varer selv, men sykkelen hennes er en god avlaster. Imidlertid har hun innsikt i at hun ikke kan be han om hjelp for ofte. Å ta imot sosial støtte kan føles som en byrde, hvis hun opplever at hun bidrar med lite selv (ressurser/belastning?). Hun har ukentlig kontakt med søsteren hans på telefonen. Nina liker å leke med sønnen hennes (kan, vil, gjør, influerer) Hun er selv barnløs.

### Nina og søsteren er blitt gode venner igjen

Relasjoner endres over tid. Etter at samboeren flyttet ut, ønsket Nina tettere kontakt med søsteren sin. De har daglig telefonkontakt og treffes ukentlig:

*"Jeg må true meg på bussen for å komme meg til søstera mi. Det går greit nå, men det var ikke all right til å begynne med. Jeg kan ikke gå, men jeg kan ikke bare være hjemme. Jeg har hatt samboer i 13 år, men nå er det over. Så da har jeg ikke mye annet å ta meg av, uten å tenke på meg sjøl. Vi er ei lita familie. Var ikke så gode venner med søstera mi før. Nå går det mye bedre. Det er bare vårs to igjen. Vi har ikke foreldre mer. Vi har det gøy, ler og har det koselig. Jeg kan ta en tur ut dit, istedenfor å sitte hjemme aleine. Hos meg må jeg bli sinna på henne, for jeg har jo litt å gjøre. Jeg bruker lang tid, når jeg skal gjøre noe, for jeg må hvile. Hu hjelper meg litt i huset med å gjøre rent."*

Nina har følt behov for å utvide sitt personlige nettverk. Hun har tatt initiativ til å være mer sammen med søsteren sin og opplever at de har fått bedre kontakt. Flere har dokumentert sammenheng mellom helse og ensomhet (Bentzen, 2003; Fyrand, 2005; Weiseth & Dalgard, 2000). Hun måtte overvinne angst i forbindelse med busskjøring til/fra søsteren og mestret det greit etter hvert (kan, tror, vil, gjør, lærer, influerer). Nina føler tilhørighet til søsteren som nå er eneste gjenlevende fra opprinnelsesfamilien hennes. Hun har positive følelser overfor søsteren og opplever at de bekrefter hverandre. De kan betro seg til hverandre om vanskelige ting (kan, tror, vil, lærer). Søsteren kan ikke bidra med penger, da hun er uføretrygdet. Imidlertid gir hun sosial støtte som praktiske råd og er en god sammenlikningsmodell for hva Nina opplever at hun burde få til i sin livsverden.

### Nina sanerer relasjoner hun opplever lite støttende

Nina liker å prate med andre enten på et utested eller hjemme hos seg selv:

*"Jeg kan sitte en plass hvor folk sitter og drikker og ikke ta noe sjøl. Det har jeg ikke råd til. De får heller ikke gjøre det hjemme hos meg. Når jeg er et annet sted, så kan jeg gå, når det passer meg. Hvis vi skal drikke hos meg, skal jeg også drikke og det uten at det går over stakk og stein som før. Det vet folk. Når jeg er ute, bestemmer jeg sjøl om jeg vil drikke. Det gjør*

*ikke meg noe om jeg ser på at andre drekker. Det gjør heller ikke andre noe om jeg bare tar en røyk. Jeg skravler litt og hører på surret dems, så går jeg.”*

På bakgrunn av egne erfaringer med for mye alkohol har hun tatt kontroll over konsumet og formidler at hun mestrer det greit. Hun setter klare uttalte grenser i forhold til hva venner kan gjøre hjemme hos henne, og hva hun selv vil gjøre når hun er ute (kan, tror, vil, gjør, lærer, influerer). Hun opplever uforpliktende småprat med kontrollert forbruk av alkohol som sosial støtte. Nina synes en nabo drikker for mye og mestrer det ved å sette grenser for sitt sosiale samvær:

*”Hu i første etasje drikker øl hver dag. Hu kan ringe om mårran, ikke nå lenger, for nå orker jeg ikke å ha henne innafor dørene. Hu er for marete for meg. ”Kan jeg ta med sånn du veit”, sa a. Jeg visste at det var noen flasker øl. Ja, det var jo greit, det. Hu begynte å bli for slitsom for meg for et par år siden.”*

### **Oppsummering av Ninas mestringsmønstre i forhold til opplevde ressurser og belastninger fra nær familie og perifere bekjente**

**KAN** Nina vet hvordan hun skal ”mudre opp” gamle relasjoner, når hun føler seg ensom. Hun har fått god kontakt med søsteren sin igjen. Nina kan sanere relasjoner hun opplever lite støttende. Det gjorde hun med voldelig ektemann, samboer som var for taus og festet om natten, samt nabo som hun syntes drakk for mye. Samboer har hun gjenopptatt kontakt med. Hun mestrer relasjonen ved å ha større distanse til ham og samhandle om det hun verdsetter.

**TROR** Nina har tillit til andre mennesker og liker å treffe folk helst hver dag. Hun har tro på at hun har tilgang til sosial støtte som hun opplever nødvendig. Nina opplever det belastende at hennes helse begrenser hva hun selv kan bidra med.

**VIL** Hun vil ikke være ensom og sørger for å holde liv i et uformelt, sosial nettverk som hun opplever passer hennes sosiale behov. Nina vil ikke utnytte ekssamboeren og begrenser hvor ofte hun spør ham om å handle dagligvarer for seg.

**GJØR** Nina tar initiativ til sosial kontakt, når hun føler seg ensom. Hun inviterer folk til seg og reiser selv på besøk. Dagsformen hennes varierer, så ofte begrenser helsen hennes aksjonsradius. Å ta en telefonsamtale erfares å gjøre godt på dårlige dager.

**LÆRER** Nina er redd for at hennes angst og sinne, skal gjøre at folk ikke liker å være sammen med henne. Hun har forskjøvet sin forståelseshorisont på flere områder i sin livsverden. Erfaringer har lært henne hvordan hun kan sette grenser på akseptable måter både

for omgivelsene og seg selv. Hun har erfart hvordan hun skal kontrollere egen omgang med alkohol helsemessig, sosialt og økonomisk.

#### **6.3.4 Tema 4: Formelt nettverk er svært varierende i forhold til opplevd mestring**

**Slående sitat:** *”Jeg har ikke hatt noen samtale med en kurator på mange år. Bare kjappe telefoner. Jeg har ikke sett hu jeg har nå.”*

Hvordan opplever Nina at hennes formelle nettverk fremmer eller hemmer hennes mestring?

##### **Sosialtjenesten er rettferdig**

Nina setter pris på at hun får økonomisk sosialhjelp (kan, tror, gjør, lærer). Hun opplever at saksbehandlerne fordeler sosialhjelpen i forhold til brukernes behov, så de er rettferdige:

*”Jeg har vært fornøyd med kuratorene jeg har hatt. Jeg har fått det som vanlige sosialklienter får. Jeg har det jeg trenger. Jeg har også vært sint noen ganger, men det er temperamentet mitt, det.”*

##### **Saksbehandlerne skifter for ofte**

Nina har ikke truffet saksbehandleren som hun har nå (kan, tror ikke, vil ikke, gjør, influerer):

*”Hu prater med meg bare på telefonen. Jeg er glad for det, for da slipper jeg å gå på kontoret. Jeg hadde Guri som jeg var veldig fornøyd med, men så slutta hu. Hu var en jeg kunne prate ordentlig med. Jeg følte det som jeg blei litt kjent med a, og at hu forsto meg. Så kom det ei anna. Hu var bare 22 år og leste rett av boka, da gikk jeg. Så fikk jeg en ny igjen, sånn har det vært hele tida. Jeg har ikke lyst til å prate med dem lenger.”*

Nina hadde god kontakt med sine saksbehandlere tidligere, for da varte de over flere år. Etter hvert har hun opplevd så hyppige skifter, at hun ikke lenger ønsker å ha samtaler med dem annet enn på telefon. Nina skjærer seg mot å åpne seg for saksbehandlere, da hun har erfart at de snart forsvinner. Hun vil helst bare levere nødvendige papirer raskest mulig i ekspedisjonen (kan, tror, vil, gjør, influerer). Det var hyggeligere før, når saksbehandlerne hadde tid til å prate ”ordentlig” og samarbeidspartene ble kjent med hverandre (lærer).

##### **Ventetiden i ekspedisjonen kan oppleves ubehagelig**

Nina mestrer ventetid i ekspedisjonen ved å rope på hjelp, når det ikke er noen der:

*”Noen er trege, - andre er kjappe med søknader og papirer de skal hit og dit med. I luka ser de deg ofte ikke. De er så opptatt med sitt. Det blir som jeg forstyrrer dem. Jeg bare roper ut, for jeg orker ikke å bare stå der, når det er mye folk. Jeg er så utålmodig. Jeg vil levere dem papira jeg skal levere, og så gå ut igjen. Jeg får angst med mye folk rundt meg.”*

Nina er plaget med sosial angst. Hun mestrer den ved å tilkalle hjelp, slik at hun får levert papirene sine raskere (kan, tror, vil, gjør, lærer). Nina synes ikke hun har råd til å bruke

penger på frimerker og lurer på hvorfor hun ikke kan putte regningene i en luke eller kasse på venterommet (tror, lærer, liten innflytelse). Dette kan oppleves som lite rasjonell bruk av tid både for Nina og sosialtjenesten, hvis det mangler informasjon eller dokumentasjon.

### Telefontid oppleves ikke bare enkelt å praktisere

Telefontid er ikke enkelt, hvis saksbehandler ikke er til stede:

*”Det går helt greit med telefoner på sosialen, så lenge de er der. Hvis jeg skal ringe og lage avtale, så er de på kurs, sykdom eller så er de ikke tilgjengelige. En gang blei a så grinete på meg og sa: ”Telefontida vår er fra 9 til halv 11!” Men hu var jo på møte da, og da må det gå an å ringe senere. Det var noe jeg bare måtte ha penger til. Jeg ringte igjen kl 12.”*

Sosialtjenesten lager systemer for å regulere deres tilgjengelighet for brukerne. Nina traff ikke sin saksbehandler, slik systemet var lagt opp til. Hun mestret dette ved å ikke gi seg og handlet i forhold til sin mestringsanalyse (kan, tror, vil, gjør, influerer).

### Nina fikk kommunal bolig

Nina opplever det som et svært positivt vendepunkt i hverdagen å få egen leilighet:

*”Jeg har i hvert fall friheten til å bestemme over meg selv i min egen bolig. Det er ingen som forteller meg ditt og datt lenger. Før jeg fløtta hit, var jeg gift med en fyr som dengte meg. Siden samboeren og jeg flytta inn i leiligheten for 10 år siden, har det gått greit med alkohol. Vi ville passe på at vi ikke mista den. Jeg får skryt av leiligheten. Det er den eneste blokka som det ikke er veranda på. Jeg savner det. Ute hos søstera mi har hun en svær, diger veranda. Hu flyr og steller blomster. Dem ødelegger alt jeg prøver å plante. Til å begynne med ble klesvasken min borte, men jeg begynte å tørke tøy inne.”*

Nina var så takknemlig over å få egen bolig at hun og samboeren bestemte seg for å redusere alkoholforbruket og regulere hvem som fikk lov til å komme på besøk til dem. Nina har kjøpt billige, brukte ting og fått en del fra folk hun kjenner (kan, tror, vil, gjør, lærer, influerer).

### Bostøtte brukt til å kjøpe klær

Nina brukte bostøtte urettmessig og fikk ikke influere på avtale om tilbakebetalingen:

*”Jeg dreit meg ut. Det kom ekstra bostøtte. Den vanlige bostøtten går rett inn på sosialen. Så fikk jeg 2.500 i postkassa. Jeg så bare klesbutikk og brukte dem. Det var en jeg kjenner som fikk 7000 i postkassa si en gang og brukte dem. Da trakk dem 500 av sosialpenga hennes hver måned. Jeg regna med at det gjør dem av meg også. Så får jeg brev om at dem tar alt sammen med en gang. Jeg får 1890 hver 14.dag. Da hadde ikke jeg penger igjen. Jeg spurte om hun kunne trekke meg også 500, men jeg fikk i stedet kr 600 i nødhjelp (lån) som skulle vare en uke. Så trakk dem 600 på utbetalingen nå sist. Jeg kjefta på kuratoren. Neste gang får jeg fullt igjen. Det er begrenset av klær du kan få kjøpt på Fretex. Jeg har lagt på meg en del. Så da så jeg mitt snitt da. Det er all right å ikke bare kjøpe brukt.”*

Nina har lyst til å kunne kjøpe seg noe nytt. Det har hun ikke råd til vanligvis. Da hun fikk utbetalingskort til bostøtte i postkassen, tenkte hun at hun kunne løse det på samme måten

som en bekjent av henne hadde gjort (kan, tror, vil, gjør). Nina tok ikke med i sine mestringsanalyser at hennes saksbehandler kunne ha en annen mestringsstrategi enn dette. Nina tok ikke initiativ til forhandlinger for å finne en felles løsning. Det er antakelig vanskeligere å få til et samarbeid, når man bare har telefonkontakt. Hun opplever seg mer avmektig, fordi hun ikke kjenner saksbehandlerne sine lenger (kan ikke, tror ikke). Saksbehandleren på sin side viser lite fleksibilitet i forhold til Ninas valg av mestringsatferd og ”straffer” henne i måten hun trekkes på. Nina fikk ikke influere på utformingen av avtalen om tilbakebetalingen.

### Bevilgning av sosialhjelp uten å ha fremmet søknad

Saksbehandler fattet vedtak om utført rørleggerarbeid uten at Nina hadde søkt om det:

*”Jeg fikk reparasjoner på en vaskemaskin. Da blei jeg lurt. Jeg mener rett skal være rett. Jeg hadde fått en BH-spile i vaskemaskinen. Etter at dem hadde fått den ut, sentrifugerte den ikke ordentlig. Jeg ringte til han som hadde gjort det og sa at dette her skal ikke betales. ”Nei”, sa han. Jeg fikk ikke noe regning, men de sendte regningen til kuratoren min som betalte den. Det mener jeg ikke er riktig, selv om det ikke er jeg som betaler det. Jeg sa til kuratoren min, at det skulle du ikke ha betalt. Hu hadde alt gjort det. Jeg hadde ikke skrivi noe søknad. Hadde jeg fått regninga, hadde den ikke blitt betalt.”*

Nina følte seg overkjørt av både rørlegger og saksbehandler (lærer, lite influerer). Hun mente at rørleggeren ikke hadde krav på flere penger, da han hadde utført slett arbeid ved første reparasjon av vaskemaskinen. Nina opplevde det uverdigg at saksbehandleren ikke kontaktet henne før hun overførte penger til rørleggeren den andre gangen (tror ikke). Nina hadde rett til både å medvirke og til å få informasjon (Sosialtjenesteloven § 4.3).

### Nina ønsket individualterapi og ikke gruppeterapi

Nina har erfaring fra to institusjonsopphold:

*”Jeg har vært på institusjon på grunn av nerver og alkoholproblemer. Den ene gangen var jeg der i 7 uker. Da hadde jeg gått en stønn og bare drekki. Det var for mye folk der for meg. Jeg skulle ha protokollen og lese opp foran alle de som var der. Da hadde jeg perm i helgen. Jeg dro ikke dit igjen. Jeg får meg ikke til å lese for alle dem. Så var det å sitte i gruppe og fortelle om deg sjøl. Det hadde jeg ikke løst til – å utlevere meg for andre. Det hadde vært ok, hvis det bare var for henner (Ninas terapeut), men ikke for 6 støkker. Jeg fikk kontroll over alkoholen sjøl, så det er ikke noe problem lenger. Hva er vitsen med å våkne om mårran og være dårlig. Jeg har aldri vært sånn at jeg må ha noe å drikke. Jeg kaller meg sjøl alkoholiker for det. En alkoholiker må ha alkohol, men det måtte ikke jeg. Var det ikke noe, så var det ikke noe. I mange år var det masse alkohol hver enda dag. Det var så slitsomt.”*

Nina sliter med sosial angst. Hun opplevde det derfor vanskelig å delta i behandlingstilbud som innebar at hun måtte snakke eller lese for flere ukjente mennesker. Nina tror hun kunne klart det, hvis hun hadde fått lov til å avgrense seg til kun å ha individualterapi (usikker kan,

tror, usikker vil, lærer, lite influerer). Institusjonenes tilbud var imidlertid kun en kombinasjon av både individual- og gruppeterapi (lærer). Ninas selvforståelse er at hun er alkoholiker, fordi hun har drukket mye alkohol hver dag i flere år (kan, tror, lærer, ressurs/belastning?).

#### Oppsummering av Ninas mestringsmønstre i forhold til opplevde ressurser og belastninger fra formelle nettverk

**KAN** Nina har opparbeidet seg mye erfaring som bruker av sosialtjenesten. Hun har tilegnet seg kunnskap om nye regler, systemer, mennesker og lokaler. Nina har i liten grad kjennskap til Aetat, men er svært fornøyd med legen sin. Han har gitt henne informasjon om Fri Rettshjelp, slik at hun kan fremme en ankesak ved hjelp av en advokat.

**TROR** Nina tror saksbehandlerne er rettferdige i sine bevilgninger av sosialhjelp. Hun tror at hun skal få uførepensjon. Legen støtter hennes søknad. Hun tror at hun mestrer å beholde leiligheten sin. Nina tror ikke at hun har behov for behandling for sin angst eller forbruk av alkohol.

**VIL** Nina vil greie seg selv mest mulig. Til tross for svekket helse vil hun ivareta sine rettigheter ved å fremme sine søknader og krav selv. Hun ser sin begrensning, når det gjelder anken på avslag av uførepensjon. Nina vil ivareta sin verdighet og sier i fra, hvis hun føler seg overkjørt. Hun bruker da direkte mestringsstrategier.

**GJØR** Når Nina har dårlige dager helsemessig, ringer hun til representanter for formelle nettverk istedenfor å møte personlig. På gode dager forsøker hun å holde seg i form ved å mosjonere. Hun går eller sykler frem og tilbake.

**LÆRER** Nina har lært hvordan hun skal ivareta sine rettigheter. Hun sier i fra og gir seg ikke, når hun mener at hun har rett. Dette oppleves vanskelig i situasjoner hvor hun erfarer å være overkjørt og avmektig. Nina vet at hun selv kan være utålmodig og har erfart at ved å vente litt, så løser vanskelige situasjoner seg. Disse erfaringene opplever hun nyttige særlig i forbindelse med utbetalinger av livsoppholdet som av ulike grunner kan bli forsinket.

## 6.4 Rolfs, Olas og Ninas livssituasjoner i forhold til denne gruppen

I gruppen med de minst mestrende og mest utsatte hadde Rolfs, Olas og Ninas livssituasjoner flest fellestrekk i forhold til de generelle mestringsmønstrene som de skulle representere.

Der hvor det var to informanter (avmakt og resignering), var valg av representant relativt enkelt. Både Stein og Ola (*avmakt*) var i livssituasjoner som var sterkt preget av at de hadde mistet kontrollen over sitt forbruk av rusmidler. De opplevde avmakt i forhold til å få LAR, hvilket de erfarte som det viktigste for å få bedret sine livssituasjoner. Når det gjelder

*resignering*, opplevde Nina og Liv at de ikke var arbeidsdyktige på grunn av sine helsetilstander. De hadde resignert i forhold til arbeidslivet, men opplevde relativt god mestring av hverdagen. Begge hadde egne boliger og kontroll over forbruk av rusmidler. Mons og Jorunn hadde ikke egne boliger og hadde liten innflytelse på sine problemer med rusmidler. Dersom de fikk det, kunne de hatt lyst til å prøve seg i arbeid. De hadde ikke tro på noen endringer i nær fremtid. Nina og Liv var i de mest mestrende livssituasjonene av disse fire. Mestringsmønsteret *ambivalens* besto av mer varierende representanter. Rolf fremsto som å være i den mest mestrende livssituasjonen av disse. Han var utsatt for færrest belastningsfaktorer, hadde fast bolig og hadde korteste periode som arbeidsledig. Rolf var ambivalent i forhold til å få arbeid og sitt forhold til rusmidler. Alle fem hadde problemer med å ta beslutninger og å holde fast på dem. To av dem hadde ventet i 1,5 år på behandlingsplass for rusproblemer. De hadde vært på avrusning og klart å trappe ned sitt forbruk. Etter et par dagers opphold på institusjon nylig hadde de stukket av. Deres dragning mot rusmidler hadde blitt for sterk. På intervjutidspunkt sa de imidlertid begge to at de ønsket å få et nytt tilbud om behandling. En annen av disse brukerne mistet kontrollen over sitt alkoholforbruk i perioder. I tørrlagte perioder bodde han hos kvinner han kjente. Ingen av dem ønsket kontakt med ham, når han ruset seg. I perioder hvor han opplevde at livsverdenen hans var dominert av alkohol, benyttet han hospits og varmestuer. Han var med i en byttegjeng med sosialklienter på cirka ti medlemmer. De hjalp hverandre gjensidig med å sikre tilgang til alkohol. Når man fikk utbetalt sosialhjelp, var det en uskrevet regel at man fordelte det man kjøpte på alle i byttegjengen. Han kunne ha lyst til å prøve seg i arbeid i edrue perioder. Saksbehandlerne hans hadde ikke spurt ham om han ønsket å arbeide. Han trodde det skyldes hans problemer med rusmidler.

## **6.5 Hvordan fungerte mestringsmodellen i analysen av empirien?**

### **6.5.1 Bidrar mestringsmodellen til forståelse av empirien?**

Anvendelsen av modellen skapte struktur og oversikt i et stort materiale og hjalp meg til å fortolke bredden i empirien. Informantenes beskrivelser av sine livsverdener var svært forskjellige avhengig av personer og kontekster. Jeg synes modellen fungerte godt i forhold til å ivareta mangfoldet i mitt materiale på en rik, nyansert måte. Informantenes opplevelser av mestringsevnene var ofte sammenfiltret og situasjonsspesifikke, slik at analysene var kompliserte og tidkrevende å gjennomføre. Modellen hjalp meg til å bevege meg fra detaljanalyser til senere å kunne tolke felles trekk og generelle mønstre. Den er kompleks ved



at den favner videre enn psykologisk mestringslitteratur. Modellen er konstruert av fem mestringsevner og omgivelsenes ressurser og belastninger. Den opplevende, kompetente aktøren (Klefbeck & Ogden, 2003) påvirker og påvirkes av interaksjonene med omgivelsene. Det var verdifullt å oppdage at modellen kunne brukes fleksibelt og sirkulært. Fleksibiliteten innebar at ulike mestringsevner og mestringselementer kunne inkluderes i analysen avhengig av mine analyse spørsmål. Sirkulæriteten innebar at jeg kunne tolke informantenes mestringsbeskrivelser ”frem og tilbake” i modellen. (Se kapittel 3 Konstruert mestringsmodell med fem mestringsevner.) Jeg kunne fokusere på en enkeltopplevelse (evne, fenomen eller detalj) uten å miste dens kontekst (mønster, fellestrekk) av syne. Slik kunne jeg foreta analyser på ulike nivåer. I modellens indre sirkel fokuserte jeg på opplevelser av individuell mestring, i den ytre sirkelen på mestringsressurser og belastninger i omgivelsene og mitt tredje perspektiv var på interaksjonen mellom individ og omgivelser. Jeg fortolket da hva som opplevdes å fremme eller hemme opplevd mestring i livsverden. I min utforskning av empirien fokuserte jeg fortløpende på informantenes opplevelser av å ha innflytelse på hverdagen.

I analysene kunne det være vanskelig å skille mestringsevnene *kan, tror og vil* fra hverandre, da beskrivelsene kunne omhandle flere av dem på en gang. Ut i fra måten informantene beskrev evnene gjør og lærer, var de litt lettere å skille ut. Med mitt fenomenologiske perspektiv hadde jeg invitert informantene til å fortelle sine historier på sine egne måter. I informantenes livsverdener opplevdes evnene å kunne flyte sammen. Jeg valgte derfor å skrive flere evner i parentes i kapittel 5 og 6, når jeg kommenterte empirien jeg presenterte. (Siden jeg var opptatt av informantenes opplevelser av innflytelse, ressurser og belastninger i livsverden, tilføyde jeg mine analyser av disse fenomenene også.) Modellen kan brukes i fremtidig praksis eller forskning. Det kan for eksempel være ønskelig å få mer kunnskap om den enkelte mestringsevne knyttet til bestemte kontekster eller stressorer. Intervjueren kan da systematisk stille spørsmål om dette ved å fokusere på opplevelser av en og en mestringsevne i forhold til konkrete situasjoner eller stressorer.

I mitt analysearbeid ble jeg opptatt av å få en dypere forståelse av mestringsprosessene som informantene beskrev. Jeg gikk systematisk gjennom informantenes livssituasjoner igjen og lagde mer detaljert oversikt over deres opplevelser av mestringsressurser og belastninger. Mens jeg arbeidet med dette, oppdaget jeg at informantenes beskrivelser omhandlet opplevelser av endringer i deres mestringsposisjoner i livsverden. De beskrev posisjoner de hadde vært i tidligere, hvilke de opplevde å ha på intervjudispunktet og hvilke de håpet å få i fremtiden. Jeg forsto dette slik at informantenes mestringsposisjoner i deres

livssituasjoner over tid kunne oppleves å flyte til og fra ulike mestringsfelt. Jeg konstruerte samspillsmodellen med ni mestringsfelt. (Se kapittel 7) Denne modellen brukte jeg til å fortolke alternative retninger informantenes mestringsposisjoner kunne utvikle seg i.

Å anvende teoretisk, konstruerte modeller kan styre forskerens analyser. Imidlertid hadde jeg utviklet modellene, mens jeg pendlet mellom ulike måter å forstå empirien på og å søke etter ny teori. Modellene er således utviklet med utgangspunkt i empirien. De passet derfor godt til mine analytiske formål. Jeg forsøkte også å være bevisst, hvordan min for forståelse kunne påvirke mine analyser. (Se kapittel 2 Forskerens ståsted.)

### **6.5.2 Hvordan fungerte mestringsmodellen i forhold til teori som jeg har brukt?**

Ifølge Malterud (1996) bør analysen lede til kunnskap som gir mening til fenomener der vår forståelse tidligere har vært utilstrekkelig. Lazarus & Folkmans (1984) modell dekket et smalere perspektiv enn min mestringsmodell. Jeg brukte deres kognitive teori primært til å utvikle mestringsevnene kan, tror og vil. Modellen deres hjalp meg til å forstå informantenes mestring som prosessuell tankevirksomhet – som *mestringsbevegelser*. Tankevirksomhet (cognitive appraisals) dannet grunnlag for bevisst mestring (som jeg har avgrenset meg til). Med mitt ressursorienterte, medvirkningsperspektiv var det interessant, fordi det indikerte muligheter for endringer gjennom hele livet – både i aktørene, i deres omgivelser<sup>99</sup> og i interaksjonene mellom dem. Mestringsressurser kunne forstås som større eller mindre mestringsbevegelser (tanker og handlinger). Antonovsky (1996) hadde derimot en mer deterministisk forståelse av menneskene, fordi han forsto dem som relativt ferdig utviklet allerede i 30 års alderen. Med en slik forståelse er endringspotensialene for opplevelser av mestring minimale etter denne alderen.

I empirien beskrev informantene (med aldersspredning mellom 18 og 60 år) rikholdig hvordan de gjorde sine vurderinger (kan, tror og vil) og mestret ulike stressorer (gjør, lærer). I disse prosessene opplevde de ”å snakke med seg selv”, å influere på og å bli påvirket av sine omgivelser. Aktørenes forståelseshorisonter endret seg stadig. Informantenes motivasjon ble styrket ved å oppleve å ha innflytelse på sine livsverdener og ved at målene de satte seg opplevdes meningsfulle. Det pågikk stadige mestringsbevegelser i deres livsverdener. Det var nyttig å bruke fenomenologien og Husserl’s erfaringsbaserte livsverden.

Arne foreslo selv for sosialtjenesten at han kunne ta et opphold på folkehøyskole. Han ville lære å spille gitar. Det var svært viktig for ham at han selv hadde tatt initiativ til dette. Oppholdet opplevdes så meningsfullt, at han ble der et helt år. Noen mestringsprosesser var korte og enklere. Nina ville ha mer sosial omgang etter at samboeren flyttet. Hun ringte og

besøkte søsteren sin hyppigere og opplevde at stressor ble til å leve med. Andre mestringsprosesser var lengre og mer kompliserte. Rolf opplevde ambivalens i forhold til å få seg arbeid og i forhold til sitt rusmiddelforbruk. Han mestret ikke å ta en endelig beslutning og å holde fast på den. Ola ville ha behandlingstilbudet LAR, men opplevde at uansett hva han gjorde for å mestre stressor, så medførte det ingen ønsket endring for ham.

Jeg fortolket informantenes beskrivelser som at de var underveis i livene sine. Hvor store endringspotensialer opplevde aktøren i sin livsverden? En del personlige og kontekstuelle faktorer lar seg vanskelig endre (Antonovsky, 2000). Aktørene hadde med seg ulike opplevelser av ressurser og belastninger i sin forhistorie og nåtid, hvilket vil influere på deres fremtidige mestring. Hvor mye mestringsbevegelser de opplever, varierer med person(er) og kontekst(er). Informanten kunne selv oppleve å være tilfreds med sin tilværelse, mens omgivelsene ikke var det i tilsvarende grad. Rolf syntes hverdagen var relativt grei, men ikke alle i opprinnelsesfamilien hans var like fornøyde med hans livssituasjon. Personer i informantenes omgivelser kan være tilfredse, hvis informanten tilpasser seg omgivelsene og undertrykker egne behov. I en periode i Ninas liv tilpasset hun seg et ekteskap med mye alkohol, hvor ektemannen mishandlet henne. Nina lærte at hennes mestring fungerte dårlig i hennes livsverden. Hun valgte å skille seg og å flytte geografisk langt vekk fra eksmannen. Informantene opplevde mestringsendringer som negative og/eller positive, som mer eller mindre omfattende eller emosjonelt utfordrende.

Inspirert av Folkman & Lazarus (1984) hadde jeg avgrenset meg til bevisst tankevirksomhet i forhold til mestring. Mitt materiale viste imidlertid at det varierte hvorvidt informantene selv var bevisst sin egen mestring. Rolf tok en klart, bevisst beslutning ved å flytte fra naboer som han opplevde at "påla" ham for mange arbeidsoppgaver. Han utsatte imidlertid stadig beslutningen hvorvidt han ville søke arbeid eller ikke. Var dette en bevisst mestringsstrategi av en aktiv, mestrende aktør? Eller var utsettelsen noe en lite mestrende, passiv aktør "lot skje"? Klefbeck & Ogdens aktørforståelse (2003, s. 16) vektlegger for ensidig at aktøren er kompetent og påvirker sin egen utvikling. Informantene opplever å ikke mestre til tross for kompetente mestringsforsøk. Til tross for aktiv mestringsatferd opplever Vera stadig å ikke få arbeid, men hun fortsetter likevel for målet er så viktig for henne. Tor, Ulf og Nina gjør seg ferdige med mestringsstrategier de har opplevd som uheldige i forhold til samlivsbrudd. De vektlegger at det er viktig å tilgi og ikke bebreide seg selv. Deres erfaringslæring er at det oppleves som god mestring å se fremover og å bevisst velge å tenke positivt. Empirien viser at aktørers mestring utvikler seg i ulike retninger. Det kan derfor være nyttig å forstå aktørene mer nyansert: som mer eller mindre aktive, som mer eller mindre

mestrende, som å ha mer eller mindre innflytelse, som å være i prosessuell utvikling individuelt og i samspill med sine omgivelser. (Se kapittel 8.)

Antonovskys (2000) begrep opplevelse av sammenheng består av tre dimensjoner som alle kan forstås som opplevelser av mestringsressurser. Begrepet er implisitt i min forståelse av mestring. (Se kapittel 3). Slik jeg fortolket informantenes beskrivelser, synes dimensjonen forståelighet å være helt grunnleggende. Hvis ikke informantene kunne skape en viss orden i livsverden, forutsigbarhet og hadde kunnskap til å *forstå* utfordringene, synes det å være vanskelig å oppleve å mestre. Hvis informantene derimot fikk en viss forståelse (kan), vurderte å ha *mestringsmuligheter* (tror) med tilstrekkelige mestringsressurser, samt at utfordringene opplevdes å gi *mening* (kan), økte sjansene for å oppleve å få laget en mestringsstrategi (plan). Opplevelse av sammenheng var nyttig for å oppdage nyanser i informantenes beskrivelser av sin mestring av livsverden. Jeg var også opptatt av informantenes opplevelser av å ha innflytelse på sin hverdagsmestring. Antonovsky skriver lite om hvordan aktørene influerer og tar beslutninger.

Empirien viste at informantenes problemforståelser og vurderinger av å ha eller å ha tilgang til mestringsressurser, var sentral for deres opplevelser av å ha innflytelse og mestringsmuligheter. Jeg tok utgangspunkt i begrepet sosial støtte (Sørensen & Dalgard, 1988), men på bakgrunn av mine analyser føyer jeg til *gjensidighet* i utvekslingen av støtten. Tor, Vera, Arne, Ivar og Rolf opplevde det som viktig for egen mestring at de både opplevde å motta og å gi støtte i forhold til sine omgivelser. Det var lettere å motta sosial støtte, når de selv opplevde å ha noe å gi tilbake. Materialet mitt viste at innholdet i hva slags sosial støtte som ble utvekslet, hadde en del nyanser i forhold til Sørensen og Dalgards begrep. Hva som oppleves som nyttig sosial støtte, er kontekstavhengig. Fyrand (2005) dokumenterer hvordan aktører i ulike nettverk har ulik kompetanse og kan bidra med ulik støtte. Empirien viste hvor viktig det er å oppleve å ha flere representanter fra ulike nettverk og å ha tilgang til ulike former for støtte. Ola og Stein opplevde at de ikke hadde noen personer som sto dem nær i sine nettverk. Det forsterket deres følelse av avmakt i forhold til å skulle mestre deres stressorer. Mennesket er ikke bare aktører, når de opplever å mestre, men også når de opplever å mislykkes. Erfaringene innvirker på fremtidig mestring. Både Ola og Stein fikk mindre tillitt til sine mestringsevner og til å ha tilgang til andre mestringsressurser. De opplevde at omgivelsene gjorde dem mer passive i forhold til å mestre sine livsverdener. I kapittel 8 forteller Arne og Ivar om hvordan de opplevde sosial støtte i sine livsverdener. Informantenes beskrivelser omhandlet også hvordan de opplevde gjennomføringen av mestringen (gjør) og hvordan de reflekterte om den (lærer). Disse evnene synes å være særlig

viktige i et utviklingsperspektiv for opplevelser av mestring. Informantenes erfaringer med å nå ønskede mål (oppleve å lykkes eller ikke), virket inn på deres selvforståelse og tro på egne mestringsevner. Vera opplevde mobbing på skolen som en belastning. Hun brukte sin erfaringskunnskap til å forstå mobberne som uviktige i sin livsverden. Vera trodde at hun hadde nok mestringsressurser til å få til endringer. Hun skapte mening i forhold til stressor ved å sette grenser for hyppighet av samvær med mobberne. Etter hvert etablerte hun nye relasjoner med folk i ungdomshuset. Dette opplevde hun som en sosial arena med nye mestringsressurser.

I det neste kapitlet skal jeg presentere samspillsmodellen og informantenes opplevelser av mestringsposisjoner i sine livsverdener. Med denne modellen fikk jeg løftet frem dynamikken i mestringsprosessenes mulige utvikling til et høyere abstraksjonsnivå.

## KAPITTEL 7

### SAMSPILLSMODELLEN OG MESTRINGSPOSI SJONER

#### 7.1 Innledning

I kapittel 5 og 6 ble empirien knyttet til mestringsmodellen. Seks informanternes beskrivelser ble valgt ut til å representere hvert sitt generelle mestringsmønster ut i fra deres livsverdener. I dette kapitlet skal jeg presentere seks mestringsposisjoner og samspillsmodellen som jeg har konstruert. De beskrevne generelle mestringsmønstrene i informantenes livssituasjoner ble videreutviklet i analysen. Mine fortolkninger av data tok utgangspunkt i informantenes livsverdener på bakgrunn av en intervju samtale. Det var informantenes beskrivelser på intervju tidspunktet som min analyse baserte seg på. Imidlertid beskrev de sine mestringsprosesser både i fortid, nåtid og som drømmer for fremtiden. Jeg forsto dette som at det foregikk stadige *mestringsposisjoneringer* i informantenes livsverdener. Hva kjennetegnet mestringsbevegelser som informantene opplevde særlig meningsfulle? Hva opplevdes som kritiske punkt i forhold til hvilke retninger mestringsprosessene utviklet seg i? Bruk av samspillsmodellen ga analysen mer dynamikk. Aktørene kan, gitt betingelsene i sine livsverdener, oppleve at deres mestringsposisjoner beveger seg i ulike retninger i samspillsmodellens felt.

I dette kapitlet belyser jeg først hvordan jeg valgte de seks betegnelsene på de generelle mestringsmønstrene og utviklet mestringsposisjonene. Jeg gjør så rede for de seks mestringsposisjonene. Til slutt introduserer jeg samspillsmodellen. (Se figurene 7.1 og 7.2 avslutningsvis i dette kapitlet.)

#### 7.2 Mestringsmønstre og mestringsposisjoner

I kapittel 4 beskrev jeg hvordan jeg fordelte informantene i seks grupper ut i fra fellestrekk i opplevelser av deres livssituasjoner og generelle mestringsmønstre. Fellestrekkene ble mer nyanserte ved hjelp av analysen som ble presentert i kapittel 5 og 6 og dannet grunnlaget for utvikling av mestringsposisjoner og samspillsmodellen. Det var ikke lett å velge betegnelser på informantenes generelle mestringsmønstre i ulike livssituasjoner. Mitt materiale viste at informantene beskrev sine forhold til *arbeidslivet* som sentrale, slik at det ble styrende for mine valg. En sentral målsetting for sosialtjenesten er at brukerne skaffer seg arbeid, slik at de skal bli mest mulig selvhjulpne og overvinne eller tilpasse seg vanskelige livssituasjoner

(Sosialtjenesteloven § 5.1 og 5.2). Dette må ses i sammenheng med samfunnsmessige føringer i dagens sosialpolitikk som jeg også påvirkes av. (I kapittel 9 drøfter jeg noen av intensjonene som brukere må forholde seg til i den dagsaktuelle, sosialpolitiske reformen NAV.) Jeg endte opp med å velge de seks betegnelse som jeg presenterte i kapittel 4: selvrealisering, overflødiggjøring, svingning, ambivalens, avmakt og resignering. I den videre analysen utviklet jeg min forståelse av de generelle mestringsmønstrene. De kunne forstås som endringer i dynamiske mestringsposisjoner. (For å få frem dynamiske perspektiver i betegnelse brukte jeg *ing*-endelser, der jeg fikk begrepets betydning til å stemme med en slik endelse.) De seks betegnelse kan referere til *generelle mestringsmønstre* i informantenes livssituasjoner eller til *mestringsposisjoner* som kan oppleves å flyte mellom samspillsmodellens ulike felt.

I mine videre analyser fortolket jeg informantenes subjektive erfaringsverdener til å kunne bestå av få, middels eller mange ressursfaktorer og belastningsfaktorer. Deres opplevde, generelle mestringsmønstre i livssituasjonene kunne også endre seg over tid - som mestringsprosesser. I informantenes livsverdener pågikk dynamiske mestringsposisjoneringer i spenningsfeltet mellom opplevde ressurser og belastninger. Hvert av de seks mestringsmønstrene i informantenes livssituasjoner på intervju tidspunktet ble knyttet til en mestringsposisjon som ble plassert i ett felt i samspillsmodellen (Se punkt 7.3).

Det er informantenes beskrivelser av hvordan de opplever sin hverdagsmestring som gjør at jeg plasserer dem i de ulike mestringsmønstrene. Plasseringen var mer komplisert å foreta for noen informanter enn for andre. Karl opplevde for eksempel sin livsverden ganske grei med middels ressursfaktorer og få belastningsfaktorer. Han drakk imidlertid i perioder relativt mye hjemmebrent og hadde vært innlagt på sykehus flere ganger på grunn av leverproblemer. Karl ønsket å fortsette å drikke slik han gjorde "for å roe nervene". Han opplevde å ha kontroll over drikkingen, og mente at det ikke var noe problem. Karls yrkesutdanning var foreldet. Hans yrke var blitt erstattet av maskiner, slik at han ble rasjonalisert bort fra sin siste arbeidsplass. Han hadde primært en omgivelsesforklaring (samfunnsnivå) på sin arbeidsledighet. Jeg valgte derfor å plassere ham i gruppen med *overflødiggjøring* som generelt mestringsmønster.

Jeg skal nå begrunne de seks betegnelse jeg valgte og plasseringen av mestringsposisjonene i samspillsmodellens felt. Det generelle mestringsmønsteret med betegnelsen *selvrealisering* fremsto som dominerende i Veras og Cecilies livssituasjoner i forhold til potensialer og ønsker om å realisere seg selv i hverdagen, men også i forhold til utdanning og arbeid. De opplevde god mestring og innflytelse bortsett fra i forhold til

utfordringer de møtte som konsekvenser av dårlig økonomi og arbeidsledighet. Deres mestringsposisjon ble plassert i feltet med mange ressursfaktorer og få belastningsfaktorer.

Betegnelsen *overflødiggjøring* var først og fremst relatert til arbeidslivet og at disse informantene ikke fikk arbeid. De hadde lang arbeidserfaring. Langvarig arbeidsledighet begrenset deres livsverdener og muligheter de opplevde for å kunne mestre dem. Deres mestringsposisjon ble plassert i feltet med middels ressursfaktorer og få (middels) belastningsfaktorer.

Informanter i livssituasjoner preget av *svingning* varierte ofte i ulike retninger og på flere livsområder. Ulf hadde lyst på arbeid, hvis han fikk det på sine premisser. Han opplevde å ha gode arbeidsevner. På intervjutidspunktet erfarte han å være i en periode hvor hans livssituasjon svingte i positive retninger. Uforutsette hendelser kunne endre dette for eksempel i forhold til planene med vedprosjektet. Ulf opplevde relativt god mestring og innflytelse på sin livsverden bortsett fra i forhold til å få etablert seg som selvstendig næringsdrivende. Denne gruppens livssituasjoner innebærer flest endringer. Gruppens mestringsposisjon ble plassert i feltet med få (middels) ressursfaktorer og middels (mange) belastningsfaktorer.

Informanter i livssituasjoner preget av *ambivalens* hadde problemer med å fatte beslutninger og å holde fast på dem. Rolf var på vei bort fra arbeidslivet, men han opplevde god mestring og innflytelse på sin livsverden. Denne gruppens mestringsposisjon ble plassert i feltet med middels ressursfaktorer og middels belastningsfaktorer.

Ola og Stein opplevde *avmakt* i forhold til å få LAR. Bruk av heroin dominerte i deres livsverdener. De opplevde å ha liten innflytelse og hverdagen var en hard kamp for å skaffe penger til heroin. De hadde færre ytre ressurser, men de hadde indre ressurser som ønske om å få seg arbeid og stolthet over lang arbeidserfaring. Deres mestringsposisjon ble plassert i feltet med middels ressursfaktorer og mange belastningsfaktorer. Det var vanskelig å plassere Stein og Olas mestringsmønstre for sine livssituasjoner i samspillsmodellens felt. De hadde kanskje de færreste ressursene, men de ønsket arbeid og opplevde stolthet over å ha lang arbeidserfaring. Det er mulig at de skulle vært plassert i samspillsmodellens felt for få ressursfaktorer og mange belastningsfaktorer.

Informantene Nina og Liv opplevde *resignering* i forhold til arbeidslivet på grunn av dårlig helse. De var relativt tilfredse med sine livsverdener og hadde tilpasset seg godt over flere år. I deres livsverdener med dårlig helse og dårlig økonomi opplevde de å ha relativt god innflytelse og mestring. Denne gruppens mestringsposisjon ble plassert i feltet for middels



ressursfaktorer og mange belastningsfaktorer. Hvis jeg hadde valgt bort forholdet til arbeidslivet som førende for valg av betegnelser, ville de ha blitt plassert annerledes.

### **7.3 Mestringsposisjoner i informantenes livssituasjoner**

Nedenfor presenteres hver av de seks mestringsposisjonene for informantenes livssituasjoner, slik jeg fortolket dem på bakgrunn av deres beskrivelser på intervju tidspunktet. Hver posisjon er knyttet til ett felt i samspillmodellen ved hjelp av en bokstav: feltene A, B, C, D, E og F.

#### **7.3.1 Felt A) *Selvrealisering* som mestringsposisjon**

##### **- mange ressursfaktorer og få belastningsfaktorer**

Vera og Cecilie opplever å ha god innflytelse på sin hverdag. De erfarer sine livsverdener i liten grad som utsatt. Begge har egne boliger som de leier. De har ikke vært sosialklienter særlig lenge og har god tro på at de snart skal realisere seg selv og bli selvforsørget med arbeidslønn og/eller studielån. Både sosialt og psykologisk er det viktig for dem å bli selvhjulpne. De opplever å ha gode arbeidsevner og høy arbeidsmotivasjon og viser dette i sin arbeidssøkende atferd. Aktører i deres uformelle nettverk er i arbeid. Nær familie oppleves som svært viktige for å mestre hverdagen. De er utålmodige etter å komme ut av klientrollen og opplever seg ikke som sosialklienter. Begge erfarer det som en skam å være det. De er kreative i sine løsninger for å finne supplerende inntektskilder til sosialhjelpen. Vera tilbyr tjenester over internett, aviser eller telefon. Cecilie er kjent i lokalmiljøet for å være ”nevenyttig” og folk tar kontakt for å få hjelp. Hun gjør dette gratis eller får andre tjenester igjen. Vera får naturalia eller et honorar. Ingen av dem driver med narkotika eller vinningsforbrytelser. Cecilie har hatt vanskelige perioder i sin oppvekst og flyttet i fosterhjem. Vera opplevde mobbing.

Begge har nylig erfart å bli utsatt for en eller flere belastningsfaktorer som har gjort at de en periode ikke mestret sine livsverdener uten bistand fra sosialtjenesten. De opplevde saksbehandlerne som støttende. Belastningsfaktorene handlet om uønsket graviditet, sykdom, skilsmisse, arbeidsledighet eller boligproblem. Begge jobber svært aktivt med sine hovedmål som er å skaffe seg et arbeid eller en utdanning. Samtidig gjør de ved behov en innsats for å skaffe seg bolig og behandling på grunn av psykiske (Vera) eller fysiske (Cecilie) helseproblemer. Begge har relativt stor tro på seg selv og vurderer utsiktene til å nå sine hovedmål som gode. Videre opplever de at de har flere støttende relasjoner i sine nettverk, selv om kvaliteten i relasjonene varierer. Vera er med i en politisk organisasjon. Begge skulle gjerne ha vært mer aktive i fritiden, men økonomien deres setter grenser for dette. De opplever å bli deprimerte av å være så passive, men ser generelt optimistisk på sin fremtid.

### Oppsummering av **selvrealisering** som mestringsposisjon

Cecilie og Veras livssituasjoner kjennetegnes av mange ressursfaktorer og få belastningsfaktorer. Jeg plasserte dem i samspillsmodellens felt A. De opplever høy grad av mestring og innflytelse på hverdagen. De viktigste utfordringene for dem er å få arbeid eller utdanning og å leve med lite penger over tid.

### 7.3.2 Felt B) **Overflødiggjøring** som mestringsposisjon

#### - **middels ressursfaktorer og få belastningsfaktorer**

Tor, Per og Karl opplever å ha god innflytelse på hverdagen bortsett fra på sin arbeidsledighet. De erfarer sine livsverdener som lite utsatt. Tor og Karl har boliger som de eier, mens Per leier privat. De har vært arbeidsledige minimum 4 år sammenhengende og har relativt liten tro på at de skal få arbeid. Tvilen har gradvis blitt mer manifest. De melder seg regelmessig ved Aetat, men ut over det gjør de lite for å skaffe seg arbeid nå.

Jobbsøkeraktiviteten var høyere før, og det har blitt mange avslag. De opplever seg overflødiggjort på grunn av den arbeidsmarkedspolitikken som føres og håper primært på et arbeid som er lønnet over offentlige budsjetter. Alle har først hatt full stønadsperiode med arbeidsledighetstrygd og deretter gått over til økonomisk sosialhjelp. De har relativt lang arbeidserfaring. Det varierer hvor mye yrkesutdanning de har. De er enslige, men har tidligere enten vært gift eller hatt samboerforhold.

Tor og Karl gir uttrykk for at de skammer seg over å være sosialklienter. Alle vil gjerne ha arbeid og bruke sine ferdigheter. Et arbeid vil innebære et fast holdepunkt i deres livsverdener og gi livet mer mening. Tor og Per opplever å være ensomme og vil gjerne delta i et arbeidskollegium. Tor og Per har deltatt i arbeidsmarkedstiltak. De var delvis fornøyd med det. Tor opplevde å bli tildelt tiltak under hans kompetanse. Det opplevdes vanskelig å måtte slutte i et tiltak han trivdes i, fordi sysselsettingsprosjektet kun hadde midler i en begrenset periode. Alle har kontakt med sine nære familier. Særlig i tyngre perioder i livet har det vært viktig å motta familiens støtte. Relasjonene oppleves relativt gode, men kontakthypighet og –behov varierer. De viktigste begrensingene er økonomi og geografisk avstand. Ingen av dem deltar i faste aktiviteter. Tor har engasjert seg ved å pusse opp og holde orden i og rundt egen bolig, mens Karl liker å gå på en lokal kafé og fisketurer. Per har hatt dårlig helse siste tiden og holdt seg i ro. Knapphet på økonomiske midler begrenser hva de kan delta i. Karl drikker nesten daglig (hjemmebrent) og tenker å fortsette med det. Per har hatt perioder hvor han har ruset seg for mye, men opplever å ha kontroll over det nå.

### Oppsummering av **overflødiggjøring** som mestringsposisjon

Per, Tor og Karl opplever livssituasjoner som kjennetegnes av middels ressursfaktorer og få belastningsfaktor. Jeg har plassert dem i samspillsmodellens felt B. De erfarer relativt god mestring og innflytelse i sine livsverdener bortsett fra i forhold til å få arbeid. Viktigste utfordring for dem er å få arbeid og å leve med lite penger over tid.

### 7.3.3 Felt C) *Svingning* som mestringsposisjon

#### - få (middels) ressursfaktorer og middels (mange) belastningsfaktorer

Ulf, Arne, Georg, Hanne og Ivar opplever å ha varierende mestring og innflytelse på hverdagen. De erfarer så store svingninger i sine livsverdener, at de er vanskelige å plassere i ett felt i samspillsmodellen. De kan oppleve livssituasjonen som utsatt på flere levekårsvariabler (økonomi, utdanning, arbeid, helse, fritid, bolig) og på trivselsvariabler (selvforståelse, tilfredshet med livet, opplevelse av innflytelse, mestring og sosial støtte). Mellom disse aktørene varierer det hvilke variabler det dreier seg om, og dette varierer også over tid. Oppveksten kan ha vært vanskelig, men har ikke vært det for alle. Ulf og Ivar har opplevd seg som skoletapere. Hanne og Georg erfarte å miste leiligheten nylig. Alle har opplevd å bli avhengige av rusmidler, men Ulf, Arne og Ivar har for tiden erfart å få kontroll over forbruket. Deres helsestatus på intervju tidspunktet oppleves derfor forskjellig. Sosialhjelp har i kortere og lengre perioder vært deres hovedinntektskilde. Alle har erfaringer med å supplere sitt forbruk av rusmidler med kriminell virksomhet i perioder hvor de ruser seg (vinningsforbrytelser). De opplever i bedre perioder å kunne avstå fra kriminalitet og bruker da oppsparte kontanter, tigger eller selger bolig, bil, båt eller hytte.

Aktørene har opplevd å mestre kortere lønnsarbeid (Arne, Ivar, Ulf), kurs og vernet arbeid (Georg, Hanne). Det som særlig kjennetegner dem, er at de over tid opplever å svinge mellom å ha *gode og dårlige perioder i sine livsverdener*. Hverdagen oppleves å være som i et grenseland hvor det er relativt sterke positive eller negative ringvirkninger (Maluccio, 1979). Imidlertid beskriver de at de vet hva de vil, men at det er ytre omstendigheter som påvirker dem, slik at de i perioder opplever å ha svært liten innflytelse på sine livsverdener. Deres selvforståelse er relativt positiv og de har en grunnleggende innstilling om at de ikke vil gi seg. Denne innstillingen gjør at deres livsverdener oppleves som en pågående kamp for å mestre hverdagen. De prøver å bruke tidligere erfaringer eller å finne nye mestringsstrategier. Deres uformelle nettverk oppleves å kunne fungere som viktige buffere som bygger ”broer” til/fra gode/dårlige perioder. I gode perioder velger de å være sammen med de deler av de uformelle nettverk som er mest inkludert i samfunnet. I dårlige perioder opplever de det som

mest formålstjenlig å være sammen med dem som er mest ekskludert. Deres arbeidsevner oppleves å variere i forhold til hva slags perioder de befinner seg i. For å komme i arbeid igjen opplever Ulf og Ivar at det er viktig å omgås folk som er i arbeid. De utveksler erfaringer med dem, får informasjon om ledige oppdrag og råd om hvordan de skal søke. Slike samtaler oppleves å forskyve deres forståelseshorisonter og motiverer til å influere på deres livsverdener. Arne, Ivar og Ulf opplever at det er svært viktig at de rusfrie, uformelle nettverkene stiller opp for dem betingelsesløst, når de har behov for det. Når de forsøker å ta seg sammen, så trenger de emosjonell støtte og praktisk hjelp – der og da, og med en gang. Det oppleves helt avgjørende for dem at de ikke blir møtt med fordømming og moralisering. De har ulike erfaringer med sine uformelle nettverk, fordi noen aktører klarer å forstå deres behov, mens andre ikke gjør det. Støtte søker de hos dem i familien som ønsker å ha kontakt med dem. De opplever da å få husvære, mat, ivaretatt personlig hygiene, penger og emosjonell støtte. Støtten oppleves som så viktig, at de bevisst forsøker å oppføre seg adekvat i slike situasjoner for eksempel ved at de ikke stjeler penger, forsøker å holde avtaler, gjøre husarbeid og ikke klage. I bedre perioder erfarer de å mestre slik atferd. Det oppleves utfordrende å kunne mestre sine livssituasjoner i stadig *lengre* perioder. I dårlige perioder tenker de på de gode periodene og opplever av og til å bli motivert til å få mer innflytelse på sin hverdag igjen.

#### Oppsummering av **svingning** som mestringsposisjon

Ulf, Arne, Georg, Hanne og Ivar opplever livsverdener kjennetegnet av middels (få) ressursfaktorer og mange (middels) belastningsfaktorer. Jeg har plassert dem i samspillsmodellens felt C. Hverdagen oppleves å *svinge* mellom perioder karakterisert med ulike kombinasjoner av middels (få) ressursfaktorer og mange (middels) belastningsfaktorer. De opplever varierende mestring og innflytelse på sine livssituasjoner. I bedre perioder oppleves de største utfordringene å være å få meningsfulle aktiviteter (utdanning, arbeid, kurs, fritidssysler). I vanskeligere perioder oppleves det viktigst å mestre og å få mer innflytelse på deres bruk av rusmidler (for eksempel å få behandling).

#### 7.3.4 Felt D) **Ambivalens** som mestringsposisjon

##### - middels ressursfaktorer og middels belastningsfaktorer

Rolf, Berit, Dordi, Erik og Fred opplever middels mestring og innflytelse på hverdagen. Deres livsverdener oppleves å være relativt stabile og forutsigbare. De opplever ambivalens i forhold til hva de egentlig vil. Det erfares som en utfordring å holde fast på beslutninger som

de tar, fordi de er usikre på om den er riktig. De opplever seg som økonomisk fattige og har tilpasset sine forståelseshorisonter til sine lave inntekter. Rolf påtar seg praktisk arbeid for andre, mens Berit og Dordi selger sex. De får lønn i naturalia eller som en ekstra inntekt til sosialhjelpen. Det er lenge siden Rolf og Fred opplevde å ha en "sprekk" i forhold til økonomiske disponeringer av sosialhjelpen. Rolf og Fred ruser seg sporadisk og har fått relativt god kontroll over bruken av rusmidler. Berit, Dordi og Erik ønsker behandling av sine problemer med rusmidler, men opplever ambivalens i forhold til det. Rolf og Berit har egne boliger som de leier av kommunen, mens de tre andre er hjemløse. Rolf og Erik har deltatt på arbeidsmarkedstiltak med varierende suksess. De opplever det som viktig at de liker dem de jobber sammen med. Hvis kolleger oppleves å være for preget av problemer med rusmidler, *"blir det bare tull å gå der."* Rolf, Erik og Fred opplever at de gjerne skulle ha et deltidsarbeid eller tiltak. Deres motiver for å ville arbeide er at de vil gjøre en innsats for samfunnet, vil treffe flere mennesker, vil gjøre noe meningsfylt og få høyere inntekt enn sosialhjelpens satser.

Imidlertid opplever de ambivalens i sine arbeidsmotivasjoner. Veien inn i arbeidslivet erfares som tung og vanskelig. Erik og Berit skammer seg over å være sosialklienter og føler seg som familiens "sorte får". Enkelte venner og familiemedlemmer har ytret seg negativt om fenomenet å være sosialklient. Rolfs, Eriks, Dordis og Freds nære familiemedlemmer er fortsatt glade i dem og tar kontakt, mens Berit ikke har kontakt. Det oppleves vanskelig å holde seg vekk fra rusmidler for alle, men i mindre grad for Rolf og Fred. Familie og venner erfares som gode å være sammen med for å klare dette. Berit, Dordi, Erik og Fred opplever å slite med (abstinens)problemer med rusmidler. Ingen søker etter ledige jobber nå. De opplever usikkerhet i forhold til egne arbeidsevner. I deres livsverdener oppleves det komplisert at de har internalisert samfunnets normer om at man bør forsørge seg selv. Rolf, Erik og Berit har lært dette av sine foreldres verdier og atferd, men de opplever å ha liten tro på å få arbeid. De har erfart å finne mening på andre arenaer som gir dem glede, men varierende tilfredsstillelse.

### Oppsummering av **ambivalens** som mestringsposisjon

Rolf, Berit, Dordi, Erik og Fred opplever livsverdener kjennetegnet av middels ressursfaktorer og middels belastningsfaktorer. Jeg plasserte dem i samspillmodellens felt D. De har middels ressurser, men opplever å være utsatt og å ha mindre innflytelse på, når stabiliteten i livssituasjonene deres trues. Deres største utfordringer beskriver de som å fatte beslutninger

og å holde fast på dem. De opplever ambivalens særlig i forhold til få arbeid og i forhold til forbruk av rusmiddelbruk.

### 7.3.5 Felt E) *Avmakt* som mestringsposisjon

#### - (få) middels ressursfaktorer og mange belastningsfaktorer

Ola og Stein erfarer å ha mistet kontrollen over sine livssituasjoner. De opplever sine livssituasjoner som utsatte på flere levekårs- og trivselsvariabler. I deres livsverdener pågår stadige *kamper for å overleve* og de føler stor avmakt i sine mestringsstrategier. Oppveksten har i perioder vært vanskelig. Stein føler seg som skoletaper, mens Ola opplevde å gjøre det bra på skolen. Begge fikk yrkesutdanning i bedriften de var ansatt og har lang arbeidserfaring. Tidlig i sine yrkeskarrierer begynte de med rusmidler. I flere år opplevde de å beholde kontrollen over bruken, men det ble gradvis vanskeligere. Ola ba bedriftslegen om hjelp, men opplevde at det medførte å miste jobben. Stein fikk narkoman kjæreste. Etter dette erfarte både Ola og Stein å miste stadig mer kontroll, særlig etter at de begynte med heroin. For å finansiere rusmidler solgte de alt de eide som bolig, bil, båt og hytte. De opplevde at både nær familie og venner trakk seg vekk. Deres forståelse av dette er at det ble for vondt og vanskelig for dem å se dem som "*gatenarkomane*".

Deres livsverdener oppleves nå å være preget av at de er uten fast bolig, hvilket innebærer en stadig kamp om å finne et sted for natten. De har opplevd mange tap som å miste mennesker som sto dem nær (kjærester, venner, slektninger), arbeid og materielle goder. Det er jakten på å skaffe penger til heroin som oppleves å dominere i hverdagen. Målet er ikke å *ruse* seg, for det blir for dyrt for de trenger så mye. De ønsker å ta en dose som gjør at de *holder seg "friske"*, så de unngår abstinens. Helsen oppleves å bli redusert som en følge av rusmiddelbruken. Sosialhjelp har vært sammenhengende hovedinntektskilde i flere år og ble tidligere supplert ved kriminell virksomhet. De opplever å ha varierende tro på seg selv. På den ene siden forakter de seg selv og livene de lever. På den andre siden opplever de stolthet over livene de levde før, mens de var i arbeid. De vet at de kan mestre å stå i jobb, og det vil de gjerne. Men – først må de få behandling for sine problemer med rusmidler. Deres forståelseshorisonter er forminsket og de lever "*her og nå*". Deres livsverdener erfares som så krevende, at de ikke orker å planlegge og å investere i fremtiden. De omgås i hovedsak andre som også ruser seg og treffes på faste steder ute eller hjemme hos hverandre (hos dem som har bolig). Disse relasjonene opplever de som overfladiske, og de synes ikke at de er "*ordentlige*" venner. Begge bruker herberger for overnatting og "*varmestuer*" til å få mat og til å få vasket seg.

Ensomhet oppleves å dominere i deres livsverdener, og de har ingen de kan søke støtte hos annet enn i de formelle nettverkene. Ola søker støtte i sin gudstro. De deltar ikke i noen faste aktiviteter. Familie og venner som ikke har problemer med rusmidler, oppleves å ha trukket seg vekk. Begge føler at intet menneske står dem nær lenger, og at ingen bryr seg om hvordan det går med dem. Begge opplever at det på mange måter kan være like greit å dø, for livene deres er ikke verdt å leve lenger. Fremtiden oppleves meningsløs og "helsvart". De opplever imidlertid et *lite* håp om at livet vil bli bedre og at de kanskje vil kunne bli arbeidsdyktige igjen etter at de har fått behandling. Begge har opplevd flere mislykkede institusjonsopphold, hvor målet var å løse deres problemer med rusmidler. De forsøker i noen grad andre mestringsstrategier, men opplever stadig å bli handlingslammet av vanskene de møter. Begge føler seg avmektige i forhold til å få til bedret mestring av sine livssituasjoner. De opplever et desperat ønske om å få behandling poliklinisk eller i institusjon. Kommunen har ikke midler på budsjettet til at flere får Legemiddel Assistert Rehabilitering (LAR), så søknadene deres er ikke sendt.

#### Oppsummering av **avmakt** som mestringsposisjon

Stein og Ola opplever sine livsverdener som kjennetegnet av (få) middels ressursfaktorer og mange belastningsfaktorer. Jeg har plassert dem i felt E. De opplever å ha liten innflytelse på hverdagen. Deres livsverdener oppleves å være preget av fortvilelse og desperasjon i forhold til mestring. De føler seg svært utsatte, fordi de opplever at deres mestringsstrategier ikke har effekt i forhold til deres viktigste utfordringer. Største opplevde utfordring er å mestre og å få mer innflytelse på deres bruk av rusmidler. De ønsker primært behandlingsplass og å få etablert et uformelt nettverk. Når de på sikt opplever å få tilbake sine arbeidsevner, ønsker de å arbeide. Hvis ikke, ønsker de uførepensjon eller i visse perioder til og med å dø.

#### 7.3.6 Felt F) **Resignering** som mestringsposisjon

##### - få ressursfaktorer og mange belastningsfaktorer

Nina, Jorunn, Liv og Mons opplever å ha varierende mestring og innflytelse på hverdagen. De opplever sine livsverdener som utsatte i forhold til flere levekårsvariabler og har resignert i forhold til å kunne mestre å forsørge seg selv. Imidlertid gir Liv og Nina uttrykk for at hverdagen oppleves relativt grei, for de har akseptert at livet er slik det er nå og at det kommer til å fortsette med å være slik. Dette oppleves vanskeligere for Jorunn og Mons. De har få års yrkeserfaring som ufaglærte. Helsen til Liv og Nina har blitt dårlig blant annet på grunn av flere års tungt, fysisk arbeid. De opplever seg som arbeidsudyktige, men får avslag på sine

søknader om uførepensjon. Deres perioder som sosialklienter er mangeårig. I stedet for sosial hjelp ønsker de heller å få innvilget en trygd som en fast ytelse. En trygd oppleves mer verdig å motta. Jorunn og Mons har ikke søkt om uførepensjon.

Tidligere par-relasjoner har vært preget av alkohol og en del vold. Nina og Liv opplever seg som alkoholikere, men har klart å bli ”tørrlagte”. Liv har uvurderlig nytte av AA og går i møter der fortsatt. Det oppleves som god ”medisin” for å få tilbake troen på seg selv at hun får lov til å hjelpe andre som har det like vanskelig som hun selv hadde det før. Nina har mestret å få kontroll over alkoholen dels ved egen hjelp og dels ved støtte fra partner. Da de fikk kontroll over alkoholen, opplevdes relasjonene til nær familie å bli bedre og hyppigere. Jorunn og Mons opplever seg som narkomane og er mer resignerte i forhold til mestring av hverdagen enn Liv og Nina. De ønsker ikke behandling, for de tror ikke at det vil hjelpe. Deres uformelle nettverk består i hovedsak av aktører som ruser seg. Jorunn har en søster som hun får bo hos. Nina har også opplevd god støtte av sin søster. Livs voksne barn og bekjente har stilt opp med variert sosial støtte som oppleves ”varmende”. Selv om lite penger medfører begrensninger for deres aktiviteter, skaper de mening i sine livsverdener ved å være med på aktiviteter som ikke koster penger (gå turer, kaffebesøk, lese, se TV og gå på møter). Liv og Nina opplever å ivareta sin tro på seg selv ved å fylle husmorrollen, ta på seg omsorgsoppgaver (passe barn eller hund) i den grad helsen tillater det.

### Oppsummering av **resignering** som mestringsposisjon

Nina, Jorunn, Liv og Mons opplever sine livsverdener som kjennetegnet av få ressursfaktorer og mange belastningsfaktorer. Jeg har plassert dem i felt F. De opplever varierende mestring og middels (liten) innflytelse på hverdagen. Deres livsverdener oppleves å være preget av stabilitet og resignasjon. Mons og Jorunn opplever at rusmidler styrer deres hverdag og har liten tro på noen endringer. Nina og Liv føler seg særlig utsatte i forhold til dårlig helse og konsekvenser av den. Viktigste opplevde utfordring for dem er å mestre å få medisinsk bistand til sine helseproblemer og å leve med lite penger over tid. De opplever seg som lite arbeidsdyktige og ønsker uførepensjon.

## 7.4 Presentasjon av samspillsmodellen

Samspillsmodellen er konstruert som et spenningsfelt mellom opplevde ressursfaktorer og belastningsfaktorer i informantenes livssituasjoner. Modellen har felt som illustrerer ulike mestringsposisjoner for informantenes livssituasjoner. I informantenes livsverdener pågår

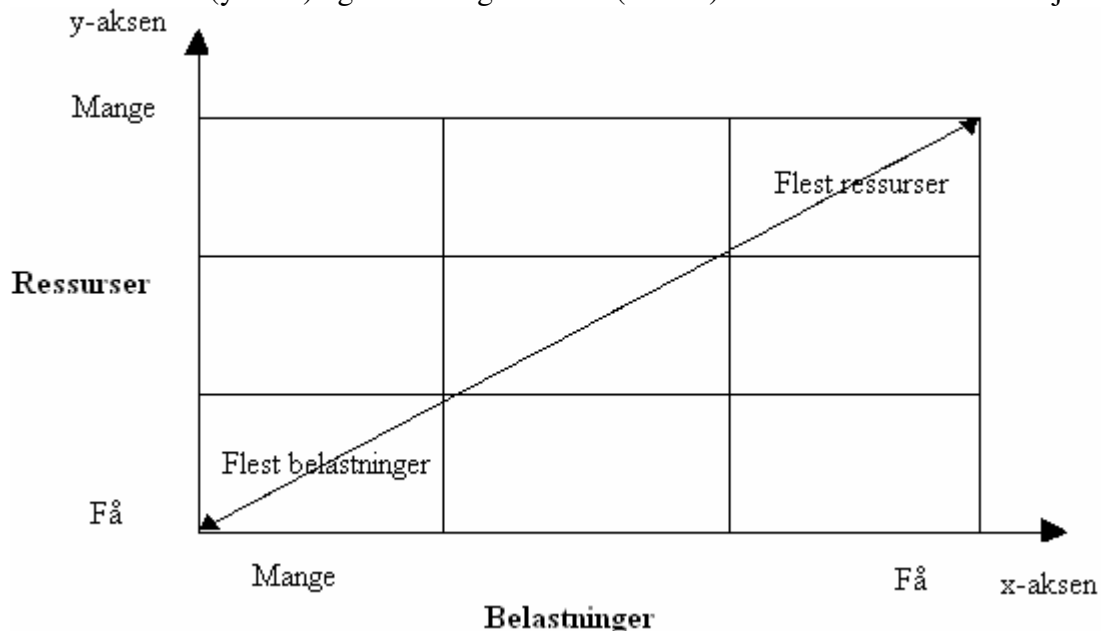


stadige posisjoneringer i et prosessuelt samspill mellom opplevde belastninger og ressurser. Informantenes mestringsmønstre påvirkes av de pågående, opplevde interaksjoner mellom ressurs- og belastningsfaktorer.

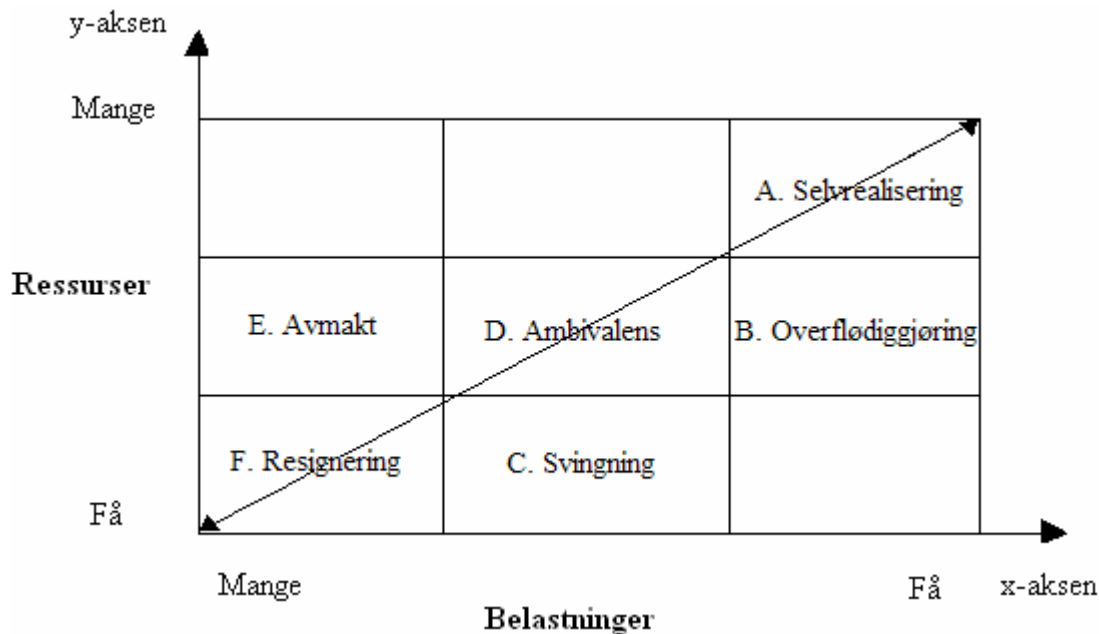
Informantene beskrev sine livssituasjoner som mer eller mindre stabile, slik at de alle var underveis i sine mestringsprosesser. Det foregår en stadig *mestringsposisjonering* i deres bestrebelser for å mestre livsverden. Informantene flyter mellom ulike mestringsposisjoner avhengig av hvilke utfordringer, ressurser og belastninger de opplever i livsverdenene som de lever innenfor. For å visualisere dette konstruerte jeg samspillsmodellen med ni felt. Hvert felt representerer en mulig mestringsposisjon.

Nedenfor har jeg konstruert to figurer. I den første figuren 7.1 illustreres selve modellen med de ni feltene, samt ressurs- og belastningsaksene. I den andre figuren 7.2 vises hvor de seks mestringsposisjonene er plassert innenfor modellens konstruerte felt. Mestringsposisjonene er konstruert ut ifra min fortolkning av informantenes opplevelser av generelle mestringsmønstre og aktuelle livssituasjoner på intervjuetidspunktet. Jeg har vektlagt fellestrekk jeg fant i deres problemforståelser og deres opplevelser av ressurser, belastninger, mestrings og innflytelse. (Se kapittel 2 og 4.) Informantenes livssituasjoner kan endre seg over tid og bevege seg mellom ulike felt.

Figur 7.1: Samspillsmodellen viser ni felt for samspillsbevegelser mellom ressursfaktorer (y-akse) og belastningsfaktorer (x-akse) i informantenes livssituasjoner.



Figur 7.2: Samspillmodellen viser seks mestringsposisjoner samspillsbevegelser mellom ressursfaktorer (y-akse) og belastningsfaktorer (x-akse) i informantenes livssituasjoner.



I modellen er *ressursfaktorer* i informantenes livssituasjoner (y-aksen) delt inn i verdiene få, middels og mange. Y-aksen illustrerer indre og ytre ressursfaktorer ved informantene og deres omgivelser. (Indre mestringsressurser er informantenes opplevelser av sine personlige, sosiale og materielle ressurser. Ytre mestringsressurser er informantenes opplevelser av omgivelsenes personlige, sosiale og materielle ressurser. Opplevd sosial støtte inngår som en del av de ytre mestringsressursene.) *Belastningsfaktorer* i informantenes livssituasjoner (x-aksen) er også delt inn i verdiene få, middels og mange. X-aksen illustrerer indre og ytre belastningsfaktorer ved informantene og deres omgivelser. (Indre belastningsfaktorer er brukernes opplevelse av personlig stress, stressorer og mangel på indre mestringsressurser. Ytre belastningsfaktorer er brukernes opplevelser av omgivelsenes stress, stressorer og mangel på ytre mestringsressurser).

Området mellom y-aksen og x-aksen er delt inn i ni felt. Hvert av feltene representerer en mestringsposisjon for informantenes livssituasjoner, slik jeg fortolket informantenes beskrivelser. Det er ingen absolutte grenser mellom feltene. Livssituasjonene kan over tid forandre seg på bakgrunn av endringer i ressurs- og/eller belastningsfaktorer. Dette kan medføre at informantenes livssituasjoner beveger seg over i andre felt enn på intervju tidspunktet. De kan også ha opplevd å ha vært i andre felt før. I feltene foregår det et *prosessuelt* samspill (mestringsbevegelser), der informantene opplever å bevege seg mellom ressurs- og belastningsfaktorer. Informantenes daglige bestrebelser på å mestringsposisjonere

seg pågår i dette spenningsfeltet. Avhengig av endringer i dette samspillet vil det variere hvor ofte og i hvilke retninger mestringsposisjonene oppleves å bevege seg i modellens ni felt. Jo flere ressursfaktorer og jo færre belastningsfaktorer, jo bedre vil informantene kunne oppleve å være rustet til å mestre utfordringer i sine livssituasjoner. Mestringsposisjonene vil endre seg i forhold til forskyvninger i informantenes forståelseshorisonter. Noen informanter opplever sine livsverdener som relativt stabile, mens andre erfarer sine livsverdener som mer turbulente med stadige omveltninger. Subjektive opplevelser av livsverden samsvarer ikke alltid med hvordan forholdene er i den "objektive" verden. For den enkelte informant er imidlertid deres opplevde, individuelle livsverden den "sanne" verden for dem. Slik jeg fortolket informantenes beskrivelser, fordelte informantenes opplevelser av generelle mestringsmønstre og livssituasjoner seg i seks mestringsposisjoner. Tre av de ni feltene i samspillsmodellen ble således tomme.

Samspillsmodellen inspirerte meg til å gå videre med prosessuelle analyser av informantenes opplevelser av mestring. I neste kapittel fokuserer jeg på informantenes opplevelser av mestringsprosessers kraftvendepunkter, riktige tidspunkter for sosial støtte og kvalitativ god, sosial støtte.

## KAPITTEL 8

# MESTRINGSPROSESSERS KRAFTVENDEPUNKTER OG RIKTIGE TIDSPUNKTER

### 8.1 Innledning

I dette resultatkapittelet skal jeg redegjøre for informantenes opplevelser av kraftvendepunkter og riktige tidspunkter ("timing") ("kritiske øyeblikk") i deres mestring av hverdagen. Som hjelpemidler i analysen anvender jeg mine to konstruerte modeller: mestringsmodellen og samspillsmodellen som jeg har omtalt tidligere. (Se kapittel 2, 3 og 7.) Fokuset i dette kapittelet er rettet mot hvordan ulike ressursfaktorer i informantene og deres omgivelser forsterker positivt opplevde mestringsprosesser og reduserer eller fjerner deres opplevde belastningsfaktorer.

Ut i fra informantenes beskrivelser av sine mestringsprosesser så varierte disse over tid. De erfarte variasjonene som større eller mindre, - som hyppigere eller mer sjelden. Noen prosesser gjaldt bare ett opplevd problemområde i livsverden, mens andre omfattet flere. Generelt kunne et vendepunkt oppleves som å bli utsatt for en (kritisk) *hendelse* (oppsigelse fra arbeidet, ektefelles dødsfall, få beskjed om alvorlig sykdom) eller en *situasjon* som ble opplevd som svært ubehagelig eller vanskelig (miste kontroll over økonomi og/eller rusmidler, skilsmisse, miste egen bolig). Informantene kunne oppleve sine livsverdener som kaotiske og vanskelige. Noen evnet å starte mestringsprosesser som medførte at de fikk mer innflytelse på utfordringene de møtte. Andre opplevde å ikke mestre det.

Alle mennesker opplever ulike generelle vendepunkter i livene sine. Noen oppleves små og ubetydelige og blir en del av hverdagen. Andre oppleves større og viktigere. Av og til kan det være tilfeldigheter som fører til endringer. Vendepunkter kan forstås som livsoverganger, uønskede hendelser og situasjoner man må mestre generelt på livets vei. En så bred forståelse av begrepet vendepunkt passet ikke i min analyse. Noen vendepunkter jeg fortolket at informantene opplevde, var *smalere*, slik jeg forsto dem. Slike vendepunkter kunne oppleves så uutholdelige, at de ble "triggere" som utløste mye energi og et sterkt ønske om endring – derav betegnelsen **kraftvendepunkt**. Poenget med en livsverden preget av et kraftvendepunkt, er at aktøren tar kontroll over situasjonen eller hendelsen. Hans forståelseshorisont forstørres og han får en fornyet innsikt. Aktøren tar en bevisst beslutning

om endring av egen atferd eller opplevde stressorer i livssituasjonen. I denne prosessen skjer det en revidering av hva som oppleves å gi livsverden mening. Den nye innsikten medfører at aktøren utkrystalliserer endrede mål for mestring av sin hverdag. Opplevelsen av det stressende ubehaget og de endrede meninger og mål oppleves motiverende for ”snuoperasjonen” i kraftvendepunktet og gir informantene kraft og styrke til å være i mestringsprosessen. Et kraftvendepunkt oppleves mer intenst og avgjørende enn et generelt vendepunkt og utløser nok opplevd energi til å ta beslutninger og å skape endring(er).

Ved et kraftvendepunkt fortolket jeg at mestringsprosessene kunne oppleves å gå i ulike retninger. Mestringsprosesser kan bevege seg, slik at livsverden oppleves å bli forbedret eller å bli forverret. Med mitt ressursorienterte perspektiv var jeg særlig interessert i faktorer som opplevdes å føre til *positive* mestringsprosesser. Slike prosesser innebærer hvordan informantene og deres omgivelser mestrer utfordringer, slik at mestringsprosessene går i informantenes ønskede retninger. Jeg trekker inn enkelte negativt opplevde mestringsprosesser, der jeg finner det relevant ut i fra mine fortolkninger av empirien.

For å få frem dynamikken i informantenes mestring av sine livsverdener konstruerte jeg flytende mestringsposisjoner og samspillmodellen. (Se kapittel 7.) I mine analyser i dette kapittelet bruker jeg disse som analysegrunnlag i tillegg til mestringsmodellen. Jeg fortolket at det var *to typer kraftvendepunkter* i informantenes beskrivelser:

Type 1: Kraftvendepunkter som erkjennelse av egen livssituasjon.

Type 2: Kraftvendepunkter som erkjennelse i en akutt krisesituasjon.

Disse to typene kraftvendepunkter analyseres fortløpende med følgende tre analysetemaer:

*Tema 1:* Hvordan opplever informantene sine kraftvendepunkter? Hva gjør de selv for å mestre og influere på sine mestringsprosesser, så de skal utvikle seg i deres ønskede retninger?

*Tema 2:* Hvordan opplever informantene sosial støtte fra sine uformelle nettverk i kraftvendepunktene, slik at deres ønskede mestringsprosesser blir fremmet?

*Tema 3:* Hvordan opplever informantene sosial støtte fra sine formelle nettverk i kraftvendepunktene, slik at deres ønskede mestringsprosesser blir fremmet?

I studiens empiri fortolket jeg at informantenes mestringsbestrebelser måtte møtes aktivt av deres omgivelser på akkurat det tidspunktet som opplevdes riktig for dem (riktig tidspunkt). Informantene opplevde sine livssituasjoner som svært utsatte på slike tidspunkt, og de hadde stort behov for sosial støtte akkurat da. Sosial støttes opplevde verdi og

meningsfullhet var avhengig av *hvordan* den ble formidlet (kvaliteter i relasjonen) av nære aktører i deres nettverk og *hva* som ble formidlet (innholdet i støtten) på det riktige tidspunktet. Det var svært viktig at de nære støttepersonene evnet å leve seg inn i hvordan informantene hadde det, slik at de kunne føle seg forstått. *Etter* kraftvendepunktet var informantenes erfaringer med egen mestring og støtte fra omgivelsene viktig for at de positivt opplevde prosessene skulle fortsette (vedlikehold av prosesser).

For å begrense avhandlingens omfang har jeg brukt lengre enkeltstående sitater for å illustrere nøkkelbegrep og sentrale tema i min presentasjon nedenfor. Jeg belyser hvordan Arne og Ivar opplever kraftvendepunktene sine, hvordan de mestrer disse individuelt og deretter hvordan omgivelsene oppleves å bidra for å støtte deres mestringsprosesser. Sentrale begrep er: mestringsanalyse (kan, tror, vil) som fører frem til en mestringsstrategi (planer) med beslutninger, deres mestringsatferd (gjør) og deres mestringserfaringer (lærer). Jeg trekker inn representanter for ulike mestringsposisjoner i samspillsmodellen, der deres erfaringer kan belyse temaer som jeg omtaler. Her anvender jeg tidligere presentert empiri. (Se kapittel 6 og 7.)

## 8.2 Kraftvendepunkters mening for informantene

Jeg presenterer to typer kraftvendepunkter representert ved Arnes og Ivars opplevelser av sine livssituasjoner. I sitatene legger jeg vekt på hva slags kraftvendepunkter det er, hvordan informantene forstår dem, hvordan de mestrer dem, hva de opplever som støttende eller hemmende faktorer i omgivelsene.

### 8.2.1 Type 1: Kraftvendepunkter som erkjennelse av egen livssituasjon

Arne er 23 år og begynte med hasj som 15 åring. Etter kort tid røykte han heroin. Han lærte å sette det med sprøyter av folk som han vokste opp sammen med. Arne forteller om et kraftvendepunkt som han opplevde at gradvis utkrystalliserte seg i han, mens han satt et år i fengsel.

**Tema 1: Hvordan opplever Arne sitt kraftvendepunkt, og hva gjør han for å utvikle mestringsprosesser i sine ønskede retninger?**

Arne tar et oppgjør med seg selv og bestemmer seg for å lage en ”snuoperasjon”:

*”Sist jeg satt i fengsel, var jeg drittlei. Bare subbe gatelangs, å stjele og å selge, tigge penger, - inn og ut av fengsel. Hva er dette for et liv? Det betyr ikke at jeg har vært mors beste barn siden jeg slutta med heroin, men det har gått bra. Jeg bestemte meg for å slutte, da jeg slapp ut av fengselet. Har nå vært nykter nesten et år.*

*Jeg har vært skikkelig rusmisbruker. Nå går det tålig greit. Før stjal jeg DVD filmer, CD'er, småting, - gjøre innbrudd om natta, stjal kassaapparater, stjal vesker.....*

*Jeg kan jo ikke si at det er sosialens feil, men jeg er jo blitt tvinga til å stjele - for eksempel brødpålegg i butikker. En må jo gjøre det en må gjøre, når en ikke har penger.*

*Jeg må jobbe med meg sjæl, for å holde meg nykter nå. Istedenfor å gå rett ned til høyre utenfor her (fra sosialtjenestens lokaler), så går jeg ned hovedveien. Da unngår jeg å gå rett ned i gryta hvor selgerne pleier å henge. Så jeg må gå omveier som demper presset i tilfellet..... Hva som helst kan jo skje. Det må jeg tenke på hele tida.*

*Jeg røyker cannabis hver dag og drikker alkohol i helgene. Det er også en måte å holde suget etter tyngre stoffer vekk på. Det er ikke noe farligere å røyke hasj enn å røyke. Det gjelder for meg. Hvis det er det som skal til, så gjør jeg det. Jeg drikker som vanlige mennesker. Jeg røyker hasj for å få sove, dempe suget etter heroin og å berolige meg. Bruker det medisinsk, selv om jeg liker rusen også. Jeg er blitt i mye bedre form etter at jeg kutta ut heroinen. Når jeg merker suget, prøver jeg å sysselsette meg med noe all right som får meg til å glemme det. Jeg ser TV og er sofagris, hører på musikk og spiller gitar, dataspill og ser filmer hos venner. Har ikke egen pc, så jeg låner av venner. Går en mil til byen alene hver dag. Du må bare stå i mot hver dag liksom.”*

Arne kommer til en erkjennelse om at han er drittlei livet han lever (utløser). Han opplever det meningsløst (belastning) (kan, vil, tror). Et år i fengsel gjør at han får tid til å reflektere over sin livsverden, for han har ikke tilgang til heroin. Han har opparbeidet seg flere års erfaringer med ulemper med å bruke heroin (lærer). Disse erfaringene bruker han bevisst til å lage mestringsstrategier for hvordan han skal unngå å begynne med heroin igjen (*kraftvendepunkt*) (kan, tror, vil, gjør). Han har forsøkt å kutte ut heroin tidligere, men han har opplevd å havne ”på kjøret”. Måten han klarer det på denne gangen, er å erstatte heroin med hasj. Han mener at hasj ikke er skadelig. Det er et billigere stoff. Han kjøper i større partier, slik at han kan finansiere forbruket sitt uten vinningsforbrytelser. Arne opplever å ha tatt en bevisst beslutning om hva han vil og det hjelper ham til å være bevisst i forhold til hvordan han skal unngå belastningen han opplever som viktigst – heroin (kan, tror, vil, gjør, lærer, influerer). Hans erfaringer med heroin synes å ha en læringseffekt. Arne har opparbeidet seg kunnskap om hvordan han kan få et bedre liv, og hans forståelseshorisont utvider seg. Han opplever nå å få bedre tid til å gjøre ting han liker. Opplevelse av sammenheng beskrives som en innstilling, men også som dynamisk følelse av tillit til forståelse, tilstrekkelig med ressurser og mening (Antonovsky, 2000). Arne har utviklet en innstilling (kan, tror, vil) om at han bare må stå imot. Han bruker sine negative erfaringer til å motivere seg og opplever å være underveis i en dynamisk mestringsprosess. Når han merker sug etter heroin, sysselsetter han seg med ting han liker (kan, gjør, lærer). Det oppleves både som en ressurs og en belastning at han bor langt fra byen. Han får god mosjon, men det er tungvint og dyrt å komme seg dit han ønsker.

## Tema 2: Hvordan har Arne opplevd sosial støtte fra sitt uformelle nettverk i kraftvendepunktet for å fremme sine ønskede mestringsprosesser?

Det har medført en rekke utfordringer for Arne det siste året at han kun skulle bruke hasj. Han tror ikke at han hadde greid å mestre dem, hvis han ikke hadde opplevd familiens støtte:

*"Mora mi har støtta meg. Det er jeg glad for. Hun er som en venn. Hun er der, når du trenger det som mest. Hun tar imot meg i hjemmet sitt – uansett - selv om jeg har stjålet fra henne, når jeg har havna" på kjøret". Hun har gitt meg styrke til å ikke gi opp. Hun stiller alltid opp. Det hender jo at noen familier slår hånda av deg. Det kan være "sprekker". Verden flyter over av stoff. Det tar ett minutt fra du går ut døra her, så har jeg det. Det er på samme måten med besteforeldra mine, søstera mi, onkel – familien min har støtta meg som mora mi – ikke slått handa av meg. De er der når jeg trenger dem – når jeg opplever motgang og er i nød i forhold til venner og sosialkontoret. De har ikke brutt all kontakt. Ikke gitt et ultimatum: "Så lenge du er sånn, så vil vi ikke ha noe med deg å gjøre!" Da får du ikke komme på besøk. Du eksisterer ikke. Det synes jeg er ganske feil. Da gir dem deg bare et påskudd til å gi enda mer faen. Da blir det egentlig bare enda verre. Hvis ikke ting går som du vil, blir du irritert. Så driter du mer og mer i ting. En trenger jævlig mye støtte, for at en ikke skal begynne med dop igjen."*

Arne opplever at det er viktig for ham at særlig moren, men også andre familiemedlemmer, stiller opp, akkurat når han trenger det. Det er viktig å vite at de er der for ham og ikke vil slå hånden av ham (tror, vil). De kjenner hverandre godt og han føler at de godtar ham som han er (kan, lærer). Det stilles intet krav om endring til ham da. Når han har det som verst, oppleves det bare å gjøre tingene verre. Støtten må være *betingelsesløs* for at den skal oppleves verdifull for ham. Dette er særlig viktig i situasjoner som han opplever som akutte, da er han i desperat behov for støtte. Arne er imidlertid bevisst at hans problemer med rusmidler kan slite på familiemedlemmene over tid. Ett av hans motiver for å bruke hasj og ikke heroin, er å ta mer hensyn til familien som han verdsetter. Han opplever stolthet over at han har klart å holde seg til hasj i snart et år. Det styrker hans tro på seg selv (kan, tror, vil, lærer). Arne har mer innflytelse på sin livsverden og den oppleves mer stabil og forutsigbar.

## Tema 3: Hvordan har Arne opplevd sosial støtte fra det formelle nettverk i kraftvendepunktet for å fremme sine ønskede mestringsprosesser?

Arne opplever at hjelpeapparatets dører er stengt for ham:

*"Jeg har ikke fått noe hjelp av ruskonsulenten enda. Jeg får ikke lov til å snakke med dem. Jeg har spurt gang på gang om å få snakke med dem. Vi kunne fått mer medisinsk behandling som Subutex..... Jeg har vært oppe og snakka med dem. Der inne fikk jeg heller ikke time. Du blir liksom møtt med ryggen og døra smelt igjen hele tida."*

*Når dem har så dårlig tid at dem ikke kan snakke med deg, da er det ikke mer jeg kan gjøre. Jeg har ikke søkt formelt på noe. De sier jeg står på venteliste, men det er bare for at jeg ikke skal bli helt på bakbeina. Det handler om makt. Dem hører ikke på vårs. Hvis vi skal få dem til å høre på vårs, må vi få med fylkesmannen. Jeg kan skrive en klage til han. Han kan videreformidle det vi skriver. Hvis han gidder å løfte en finger da. De må jo først begynne å*



*høre! Jeg har klart meg tålig greit, så....det tar så jævlig lang tid å komme inn på sånne greier, så ..... er det noe vits å søke? Det er vel mer å forsøke å holde hjula i gang sjøl. Filosofien demmes er at har du gått seks år ”på kjøret”, så kan du godt gå to år til. Herregud, hvor mange overdoser kan du klare å få på to år da? Det er døds mange!!! Det sa de til mora mi en gang. Da ble både hun og jeg forbanna. Hun trudde ikke sine egne ører.”*

Arne har spurt om å få snakke med ruskonsulenten uten hell (kan ikke, tror ikke, vil, gjør, lærer). Han har hørt om Subutex, men ikke prøvd det. Arne har liten tillit til at en klage vil føre frem (tror ikke, gjør ikke). Han opplever seg avmektig. Arne ser ingen annen løsning enn å klare seg selv med familiens sosiale støtte. Hans opplevelse av behov for støtten fra familien blir desto sterkere (kan, tror, vil, gjør, lærer). Det er en motiveringsfaktor til å unngå heroin (vil). Tidligere opplevde han å ha god kontakt med Kriminalomsorg i Frihet i perioder med prøvetider fra fengselet.

Arne har en fremtidsdrøm om et bedre liv, men er usikker om han tør å tro på den:

*”Jeg er selvlært på gitar. Skulle gjerne spilt mer ute. Jeg hadde opptreden på en folkehøyskole jeg gikk på. Jeg har mista kontrollen mange ganger. Jeg har surra det til, men folkehøyskole - det ville jeg. Jeg fikk sosialen til å dekke det, så jeg fikk skolen gratis. Dem betalte nesten 10.000 for meg i måneden allerede, så dem kunne like gjerne sende meg på skole for dem penga. Da var jeg så heldig. Da tjente jeg en god del penger på å spille gitar. Det var noe jeg fikk belønning for sjæl. Da blir det lettere å gi mer gass. Jeg har da lyst på en jobb.....stå bak kassa i en CD-sjappe eller i en annen butikk. En vanlig, ordentlig jobb. Noe annet enn å spa dritt for å si det rett ut. Jeg har ikke så mye skolegang. Det hadde en tendens til å bli mye fravær. Jeg har alle åra på papiret, men hvis du ser nærmere på papiret, så har jeg vært vekk halve året. Jeg vet ikke hvorfor jeg valgte så teite linjer. Jeg liker jo ikke å snekre. Jeg har lite papirer. Orker ikke mer skole. Det har vært utplasseringer. Jeg har ikke fått meg til å ringe eller skrive for å be dem om å skrive at jeg har jobba der. Jeg gidder ikke flere utplasseringer!!! Jeg gikk rundt og sopte på et diskotek i et par år. Jeg gjorde egentlig ingen ting. Jeg bare var der. Jeg fikk et klapp på skulderen: ”Ta ut av oppvaskmaskinen og sånn, du”. Det må da være mulig å få en ordentlig jobb.”*

Arne opplevde å mestre livet godt, da han fikk spille gitar på folkehøyskolen. Sosialtjenesten betalte for skolen og i tillegg fikk han penger for å opptre (kan, tror, vil, gjør, lærer). Han bestemte det selv og opplevde da å få gjøre noe han trives svært godt med. Arne har lite skolegang, har dårlig erfaringer med utplasseringer og har lite dokumentasjon på det han har gjort (belastninger). Imidlertid tror han at han ville greie en butikkjobb – en *ordentlig* jobb, men aller helst ville han ha en jobb med gitarspilling (ressurser) (kan, vil, tror).

### **8.2.2 Type 2: Kraftvendepunkt som erkjennelse i en akutt krisesituasjon**

Ivar er 22 år. Han begynte med hasj, da han var 13 år, og amfetamin da han var 14 år. Ivar begynte med heroin for vel 4 år siden.

## Tema 1: Hvordan opplever Ivar sitt kraftvendepunkt, og hva gjør han for å utvikle mestringsprosessene i sine ønskede retninger?

Ivar opplevde et kraftvendepunkt i sin livsverden, da han hadde "heroin-abstinens" hos moren sin på julaften for 4 måneder siden:

*"Jeg var så dårlig. Jeg følte meg helt knekt. Det gikk opp for meg at jeg hater rus. Livet er noe annet enn bare rus. Jeg orket ikke å våkne hver dag og være dårlig lenger. Vite at jeg ikke har penger til stoff og åssen jeg skal skaffe det. Bare stress! Gjøre flere brekk - innbrudd i biler og hus. Jeg måtte bare bestemme meg! Det er mitt liv. Jeg bestemmer om jeg vil holde meg nykter eller ikke. Jeg hadde nok erfaring med dritten. Jeg skjønnte at det kom til å gå rett til hælvet. Jeg bare surra. Det var inn og ut av fengsler. Jeg takla det ikke. Det var julaften sammen med familien.....å oppleve ekte ting sammen med folk, istedenfor å oppleve det samme jævlige, trøtte rommet ditt hver dag – at alt er i en grå tåke. Det går an å ta bussen, handle, se på ting – føle noen ting. Jeg hadde ikke råd til å reise noe sted, for jeg brukte alle pengene på rus. Det var det samme hver jævlige dag. Jeg var drittlei. Julaften hadde jeg ikke noen penger. Jeg måtte bare legge meg sjuk. Jeg orket ikke gå ut å gjøre et brekk. Mora mi var der. Hun snakka til meg: "Det er best at du legger deg sjuk. Du må komme deg vekk fra det. Da slepper du all denne flyinga." Bestefar var der. Han er snill, men han skjønnte ikke grunnen til at jeg var så dårlig. Han er så gammel. Mora mi veit hva hun skal si til meg og åssen hun skal si det. Jeg slepper å jule til mora mi. Jeg kan si det som det er uten at'a sier noe."*

Ivar er i en akutt situasjon, hvor han opplever sterkt fysisk og psykisk ubehag (belastning) (utløser). Han reviderer sin forståelseshorisont og får en erkjennelse om at dette har han opplevd mange ganger før. Der og da tar han en beslutning om at han vil unngå å oppleve slike situasjoner igjen (*kraftvendepunkt*) (kan, tror, vil). Moren støtter ham, slik at han erfarer å mestre den akutte situasjonen. Positivt opplevd erfaringslæring kan forsterke mestringsatferd (Wormnes & Manger, 2005).

## Tema 2: Hvordan har Ivar opplevd sosial støtte fra sitt uformelle nettverk i kraftvendepunktet for å fremme sine ønskede mestringsprosesser?

Ivar opplever at livet etter julaften har gått bedre enn han hadde trodd. Han mener at han ikke hadde greid det, hvis ikke det hadde vært for broren og morens støtte. Ivar flyttet til broren mellom jul og nyttår:

*"Det var deilig å flytte til broren min, selv om vi bor på samme rom. Før det bodde jeg på hybel i et hybelhus som sosialen ordna. Der var det mye narkotika hele tiden. Det er en slags rusbolig. Hvis du bor der og ikke ruser deg, så går det ikke lange tiden før du gjør det. Så det er ikke noe sted å bo. Politiet har satt opp et overvåkningskamera ved inngangsdøra. De har full oversikt over hvem som går inn og ut. De kommer inn med ransakingsordre. De sprenger døra også. De er bevæpna. En kompis hadde tysta til politiet at jeg hadde våpen. Han var sikkert sur på meg for et eller annet og sa det til politiet. De trodde på han og så drar de ut og ransaker meg. Jeg sov. De stormet inn. De skulle ha våpna mine. Jeg sa at jeg ikke hadde våpen. Jeg driver ikke med sånt. De fant ingen ting. De unnskyldte seg med at en person hadde meldt fra til dem. Sånne ting er også en av grunnene til at jeg har kutta ut. Jeg prøver å huske på det. Jeg satt inne i fjor sommer og sommeren før der. Det er heller ikke noe særlig."*

Ivar opplever å bli motivert, når han mestrer å holde seg vekk fra heroin (kan, tror, vil). Han tenker på at han da kan bo hos broren sin. Det erfarer han som et trygt, forutsigbart sted å bo i forhold til hybelhuset. Subutex er billigere, så han slipper å stresse med å skaffe penger hver dag og å engasjere seg i vinningsforbrytelser.

Ivar kjøper Subutex ”på gaten” av en bekjent, men holder seg bevisst vekk fra rusmiljøet:

*”Jeg kan bestemme åssen jeg skal te meg. Hvis en kompis kommer og spør om jeg vil ha et skudd (heroin), så sier jeg nei, fordi det funker ikke. Du må stadig ha mer. Jeg har trøkki og trøkki, men det er som å trøkke vann etter hvert. Fra nyttår ville jeg ha Subutex, fordi heroin er helt bortkasta. Det var deilig å si nei til heroin. Subutex varer i 24 timer og er billigere enn heroin, så jeg bruker mye mindre penger på det. Det gir ikke noe rus. Det blir bare som hvis du har vondt i hue og tar en Paracet, så tar det vekk hodeverket. Du blir på en måte hekta på Subutex. Når du våkner, så har du ikke en normal følelse. Du er nødt til å ha noe. Du får det via lege, så du slipper alt stresset. Slepper å gjøre innbrudd, slepper å ødelegge for familien. Det blir et annet liv. Det eneste er at du må bruke tabletter for å døyve smerter. Hos mora mi kan jeg holde meg vekke fra rusen, - og hos broren min - for han er nykter. Han er bare sammen med folk som ikke brukar noe. Folk som går i rusmiljøet vet ikke hvor han bor. Derfor liker jeg å være sammen med mora mi og broren min. De støtter meg, særlig når jeg er dårlig. Da sier broren min: ”Du må ikke bry deg om det. Ligg sjuk. Hvis du trykker nå, så blir du enda dårligere neste dag. Så blir det det stresset”. Det vet han at jeg ikke liker.” Jeg kjenner deg så godt, og jeg vet at det er ikke deg”, sier’n. Så har det gått greit. Broren min snakker helt rolig til meg.”*

Ivar har opplevd å bli motivert ved å si nei til heroin (kan, tror, vil). Han skaffer seg heller Subutex hos en bekjent (gjør). Ivar er blitt avhengig av Subutex, men han opplever det mer positivt enn belastningene som heroinbruket førte med seg (kan, tror, gjør, lærer). Han er utsatt i forhold til hvordan han skal mestre at han ikke får tak i Subutex (belastning). Ivar opplever det beskyttende å være hos broren og moren, fordi der er det ingen tilgang på rusmidler. De støtter ham, når han opplever å ha behov for det. Måten de gjør det på, opplever Ivar som god (ressurser). Ivar har lyst til å få seg et arbeid:

*”Jeg kjenner folk som går på Subutex som jobber. Det vil jeg også. Jeg tenkte å bli sveiser, og da må du være rusfri. Broren min er sveiser. Du må jo ha sertifikat på sveising.”*

Ivar bruker broren som rollemodell (tror). Han opplever å få utdanning og arbeid som sveiser som ytterligere motivering for å jobbe med sine problemer med rusmidler (kan, tror, vil, lærer).

Ett av Ivars motiver for å slutte med heroin er at det går ut over familien hans. Deres støtte oppleves viktig for ham, men alle er ikke enig i at han skal støttes (belastning). Da bestemor nylig ble begravet, orket ikke Ivar å delta selv om han var glad i bestemor. Han mestret vanskelige relasjoner ved å unngå dem (indirekte mestring). Ivar har opplevd å miste

sine rusfrie venner fra skoletiden. Han opplever angst i forhold til at familienettverket hans på sikt også kan avskalles:

*”Jeg kan ikke besøke faren min på grunn av at jeg har stjålet litt av ham. Jeg kan besøke mora mi og bestefaren min. De andre i familien - tanta mi, hvis de ser meg hos bestefaren min, så blir jeg kasta ut. Det er ikke noe særlig. Mora mi blir nervøs. Jeg var hos bestefaren min før en gang. Jeg var sååå dårlig. Jeg dreit på meg og spydde. Jeg måtte ha et skudd. Bestefar sov, og jeg tok penger fra lommeboka hans. Det har jeg gjort et par ganger. Derfor mener dem at jeg ikke skal være hos bestefaren min. Mora mi mener at dem kan ikke kaste meg ut, - dem må hjelpe meg, sier hun. Det mener ikke tanta mi. Det er bare å drite i meg. Hun mener at jeg må seile min egen sjø. Jeg er selvfølgelig sønnen til mora mi og hu stiller opp 100%. Og det liker ikke tanta mi. Mange ganger når jeg er hos bestefar, har jeg ikke tatt noe hos han. Tanta mi liker ikke trynet på meg. Plutselig kommer tanta di og skjeller deg ut. En gang kom politiet og henta meg. Tanta mi ringte politiet og sa at jeg ikke fikk lov til å være hos bestefar. Han skjønnte ingen ting, når politiet kom: ”Jeg vil gjerne ha barnebarnet mitt her. Han har ikke gjort noe gæærnt”, sa bestefar. Nå passer han på å ha på seg lommeboka si hele tida, og så har han nesten ikke penger i den. Det sa han til politiet. Bestefar har slept meg inn uten at hu veit om det. Jeg har fått mat av ham. Hvis tanta mi har ringt, så har han sagt at jeg ikke er der.”*

Ivar har lært hvordan han skal forholde seg til familien sin på bakgrunn av reaksjoner han får fra dem (kan, lærer). Moren og broren mestrer å forholde seg både til Ivars bedre og vanskeligere mestringsperioder. De støtter han betingelsesløst – uansett. Ivar opplever at han som person er akseptert av dem, selv om handlinger han gjør til tider kan være uakseptable (ressurser). Tanten hans og delvis hans far og stemor har valgt å skjerme seg fra kontakt med ham. Han har stjålet penger fra dem. Ivar opplever at de ikke nyanserer mellom perioder hvor han bruker heroin og trenger mye penger, og en periode som nå - hvor Ivar reduserer pengebruken ved å bruke Subutex. Bestefar er i en mellomposisjon. Ivar erfarer at han er glad i barnebarnet sitt uansett. Bestefar er åpen i forhold til Ivar med at han nå har lommeboken på seg og at han har lite penger i den.

Ivar vil gjerne ha et bedre forhold særlig til sin far, men han opplever at det er vanskelig å ta kontakt. Ivar har tenkt at broren hans kunne si til faren at han har begynt med Subutex og at han prøver å få til et bedre liv. Det oppleves viktig for Ivar at broren sier det, fordi han er redd for at faren ikke vil tro på det han selv sier. Broren fungerer som en ”ambassadør” og sosial brobygger (ressurser).

Et annet motiv for å slutte med heroin er at Ivar har mistet alle sine rusfrie venner. Han opplever ikke folk som driver med narkotika som venner, men som fiender:

*”Broren min har ordentlige venner. Jeg lager mat og er kokk. Broren min vasker opp. Jeg prater med dem som kommer til broren min. Vi reiser på kino. Det er deilig. Det er det flere år siden jeg gjorde. Når du driver med narkotika som jeg, så har du ikke venner. Fra det første sekundet du sover, så kan dem stjele alle penga dine og stikke. Det er også en av grunnene til at jeg vil kutte ut. Du kan ikke stole på dem. Hvis de låner kr 200 av deg, så skal du få dem igjen et par timer etterpå, - og så kommer dem ikke. Hvis du spør dem etter dem*

*senere, så sier dem at dem ikke har lånt kr 200, og så er det den regla. Hvis jeg skylder dem penger, så kommer dem og truer meg med kniv og slår.”*

Det oppleves meningsfullt for Ivar å være sammen med brorens venner. Han liker å gjenoppta tidligere aktiviteter som å lage mat og å se på kino (kan, tror, vil, gjør, lærer). Ivar har erfart at hans tidligere rusfrie venner og han selv ”har vokst fra hverandre” (lærer). Uten broren og hans venner ville han blitt ensom. Mennesker med rusmiddelproblemer erfarer Ivar at han ikke kan stole på (lærer). De kan også komme med ”fristende” tilbud om heroin. Han har tenkt på å ta kontakt med en rusfri kompis fra skoletiden, men opplever å være redd for å bli avvist. Ivar traff en tidligere lærer på en av byens varmetuer som han liker svært godt. Han opplever det derfor fortsatt som hyggelig å gå dit, hvis han trenger et måltid gratis middag.

### Tema 3: Hvordan har Ivar opplevd sosial støtte fra det formelle nettverk i kraftvenderpunktet for å fremme sine ønskede mestringsprosesser?

Ivar opplever samtaler med ruskonsulenten og Psykiatrisk Ungdomsteam (PUT) som meningsfulle, men han skjønner ikke hvorfor han ikke kan få Subutex:

*”Ruskonsulenten sier at heroin ikke er noe for meg. Det er ikke en måte å hjelpe seg sjøl på. Hun hjelper meg å se at ”kameratene” mine ikke er kamerater, - få meg til å lære av egne feil. Hun har fått meg inn på Blå Kors klinikken. Jeg har ikke greid å være der lenger enn 2 uker, for da ”sprakk” jeg. Der har jeg sviktet. Jeg skal få det til med Subutex. Jeg må bare gjøre det på min egen måte .....Jeg har kontakt med PUT, men nå er det en stund siden. Jeg må reise med buss dit, og jeg har ikke råd til busspenger. Jeg har lyst til å ha samtaler med PUT.*

*Jeg tror ikke ruskonsulenten vet hva som skal til for å få det. Fastlegen har ikke tort å gi meg Subutex på grunn av fylkeslegen. Jeg er ikke sikker på hvorfor jeg ikke får Subutex. Før måtte du være 25 for å få det. Jeg er 22, men jeg har hørt om folk som bare har vært 17 som har fått det. Du skal ha gått på heroin i fem år. Det har snart jeg. Det er alt, tror jeg. Fordi at jeg hadde psykiske problemer, må jeg ha noe sterkere. Legen min sier at hun vil levere meg det, men ruskonsulenten sier: ”nei”. Det er det som har ødelagt. Hun liker ikke de tablettene, for da blir jeg avhengig av noe annet. Hun vil at jeg skal kutte helt ut. Jeg tror det er levert søknad til metadonteamet, så jeg håper jeg står på lista deres. Jeg må vente i over et år. Politikerne skulle gi mer ressurser til metadonteamet. De narkomane dauter i køen, mens de venter.”*

Ivar opplever sterkt at han må løse sine rusproblemer på sin måte (kan, vil, tror, gjør). Han vil gjerne få søknaden sin behandlet av metadonteamet. Ivar fortalte en lang historie om problemer med å få sendt søknaden, og han er ikke sikker på om den er sendt enda det er gått flere måneder (vil, men føler avmakt). I korte trekk gikk det ut på at legen beskyldte sosialtjenesten for å ha rotet bort hennes legeerklæring om Ivar. Sosialtjenesten på sin side opplyste at de ikke hadde mottatt noen legeerklæring. Ivar hadde ikke fått noen kopi, så det var lite han kunne gjøre.

### 8.3 Kjennetegn ved kraftvendepunkter og riktige tidspunkter

Jeg oppsummerer her primært de viktigste resultatene fra Arne og Ivars opplevelser av deres kraftvendepunkter, riktige tidspunkter og kvaliteter i relasjonene i deres omgivelser. Hvilke faktorer ved kraftvendepunkter (indre og ytre ressurser og belastninger) oppleves som sentrale for å mestre hverdagen? Hva oppleves viktig for å vedlikeholde positive, ønskede mestringsprosesser?

#### 8.3.1 Hva er *kraftvendepunkter*?

Informantenes kraftvendepunkter var opplevelser i situasjoner, erfaringer de gjorde, plutselige ”aha-opplevelser” eller gradvis innsikt som de fikk. Ivar opplevde sitt presenterte kraftvendepunkt som en akutt oppstått situasjon på julaften, mens Arnes kraftvendepunkt oppsto mer gradvis under et fengselsopphold. Kraftvendepunktene var preget av sterke stressopplevelser og å opprettholde ”status quo” opplevdes meningsløst. Prosessene som førte til kraftvendepunktene inneholdt en rekke personlige og relasjonelle tap. De fikk revidert innsikt og forståelse av sine livsverdener hvor de erkjente at de hadde mistet kontrollen over deres forbruk av heroin. Deres strategier for å mestre hverdagen opplevdes å ikke være tilstrekkelige. Livsverdenene som de befant seg i medførte en revidering av deres meningssystemer. Det ble tydeligere for dem hva som opplevdes viktig i livene deres. De forsto at livssituasjonene deres ville kunne forverre seg, hvis de fortsatte å leve slik de gjorde. Denne erkjennelsen førte til en veloverveid beslutning: De bestemte seg for å endre noen av de stressende faktorene i hverdagen. Dette opplevdes som et ”kritisk øyeblikk” – et slags stoppested, hvor Arne og Ivar tok ett skritt til siden og betraktet sine livsverdener. Det handlet om å oppleve dagens livsverden svært ubehagelig, å make å se realitetene slik de var og å tørre å ta det inn over seg. På bakgrunn av mestringsanalyser skjedde en bevisst innsikt i ”noe” som var nytt og som førte til revidert forståelseshorisont av livsverden. Slike mestringsprosesser fører til endret selvforståelse og/eller endret forståelse av omgivelsene.

Arne og Ivar kunne ha opplevd å stoppe der og ikke kommet lenger i sine refleksjoner, slik som Nina og Tor opplevde. I perioder som de opplevde som vanskelige, fant de ingen meningsfulle ”veivisere” som kunne tjene som motiver og mål for deres ønsker om å bedre deres livsverdener. Livet fortsatte som før uten at de aktivt iverksatte mestringsstrategier for å redusere opplevd ubehag. Et eksempel er Ninas opplevelse av sin livsverden i yngre dager. Hun fikk ikke kontroll over sitt alkoholforbruk, selv om hun gjerne ville det. Nina følte tilhørighet og var avhengig av vennene hun hadde, selv om det var et miljø som var dominert av alkoholbruk. Et annet eksempel er når Tor forsøkte å mestre livet aktivt, men opplevde å

ikke lykkes. Målet ble justert. Tor mestret ikke å skaffe seg arbeid på det åpne arbeidsmarkedet til tross for iherdige forsøk. Han reviderte målet sitt til en halv kommunal stilling eller et arbeidsmarkedstiltak via Aetat. Mestringsprosessene til disse informantene fortsatte i ulike retninger – og kunne oppleves både som positive og/eller negative. De beskriver det som litt tilfeldig hva som skjedde, fordi de opplevde å ha liten innflytelse på det. Ulf opplevde at ”ting bare skjedde” i hans livsverden under skilsmisseprosessen.

Mitt fokus for *utløsende* faktorer (”triggere”) til kraftvendepunkter var livsverdener som opplevdes meget meningsløse, stressende og uutholdelige. Festinger (1957) utviklet begrepet kognitiv dissonans som betegner opplevelser av manglende overensstemmelse mellom ulike verdier, holdninger, tanker og meninger. Slike opplevelser er ubehagelige, og mennesker mestrer dette på ulike måter. I kraftvendepunkter opplevde Arne og Ivar sterk energi og engasjement for endring av livssituasjonene de var i. Å leve et liv som ble styrt av en stadig jakt etter å finansiere utgifter til rusmidler, opplevdes nedverdiggende. Deres atferd medførte at de gikk ”inn og ut” av fengsler. Når de opplevde å mestre iverksetting av en ”snuoperasjon” i kraftvendepunktet, synes det å være viktig å finne noe meningsfullt å strekke seg mot. Slike prosesser kan forstås som modifisering av hva som oppleves å gi mening. De fant frem ulike *motiveringsfaktorer* og mål. Deres forståelseshorisont ble utvidet og ga livsverden mer positiv meningsopplevelse. For Arne og Ivar var det et liv uten de ubehagelige konsekvensene som bruk av heroin medførte. For Ulf, som opplevde skilsmissen sin som et kraftvendepunkt, var motiveringsfaktorer å få egen bolig og arbeid, og ikke minst at han ville gjenoppta samvær med barna sine. Han forsto at han kunne være en omsorgsfull far uten å bo sammen med dem daglig.

Skillene mellom prosessenes retninger synes ikke å være absolutte, men heller at de kunne gå over i hverandre. Det var hårfine grenser for om en aktiv mestringsstrategi med beslutning om endring, kunne oppleves for tung å gjennomføre i handling (mestringsatferd). *Sosial støtte fra omgivelsene opplevdes svært sentralt for deres mestringsprosesser.* Kraftvendepunktet kunne oppleves som å åpne opp for nye muligheter, hvor aktørene fant (nye) strategier for å mestre de utfordringene de sto overfor. Med positive mestringerfaringer kunne kraftvendepunkter og påfølgende mestringsprosesser oppleves stadig mer berikende i den forstand at aktørene erfarte å få utvidet sine mestringsressurser. Et kraftvendepunkt kan ha flere likhetstrekk til begrepet krise (Barker, 2004, s. 103; Cullberg, 1999). I en krise opplever aktøren sterkt følelsesmessig stress som skyldes en hendelse eller en situasjon som har oppstått. Typiske mestringsstrategier oppleves utilstrekkelige. Konsekvenser av kriser kan – akkurat som kraftvendepunkter - oppleves positive, hvis aktøren finner nye

mestringsstrategier for å mestre sine ukjente utfordringer. Ivars livsverden i hans kraftvendepunkt kan forstås som en mer akutt krise på julaften. Arnes livsverden i den gradvise utviklingen av hans kraftvendepunkt, kan forstås som at krisen hans utviklet seg over tid og at den besto av flere mindre krisesituasjoner på veien til selve kraftvendepunktet. Implikasjoner for sosial støtte kan være kritiske i prosesser *før* kraftvendepunktet, *i* kraftvendepunktet og *etter* kraftvendepunktet – både i den konkrete (krise)situasjonen og som utviklingsprosesser over tid.

Informantenes opplevelser av mestringsprosesser hadde flere felles trekk med deres opplevelser av sammenheng i kraftvendepunktene. Ved oppstarten av et kraftvendepunkt var det helt grunnleggende at Arne og Ivar opplevde å få en fornyet innsikt og forståelse av sine livsverdener. De fant frem til motiveringsfaktorer som opplevdes meningsfulle for dem. Disse ble drivkraften i mestringsprosessene deres som opplevdes å ha opp- og nedturer. Materialet mitt viser at den sosiale støtten fra deres nære familie oppleves å være av uvurderlig betydning både når det gjaldt å *starte* mestringsprosesser i kraftvendepunktet og å *vedlikeholde* mestringsprosesser senere. De nære støttepersonene opplevdes å representere enn viss forutsigelse i utviklingen av deres mestringsprosesser. Antonovskys (2000) forskning understøttet teorier om en tett forbindelse mellom opplevelse av sammenheng og helsetilstand. Arne og Ivar opplevde at de var mer fornøyde med sine livsverdener etter at de sluttet med heroin. Økt trivsel og velvære er generelt helsefremmende faktorer (Dalgard & Bjørk, 1995). Imidlertid har jeg ikke data for å belyse utviklingen av deres helsesituasjon.

### **8.3.2 Hva er *riktige tidspunkter*? (kritiske øyeblikk)**

Arne, Ivar og Ulf som var i livssituasjoner med kraftvendepunkter – *akkurat da*, var svært mottakelig for å bli fanget opp av sine omgivelser for å få sosial støtte. Omgivelsene måtte få informasjon om og forstå hva informanten trengte akkurat når han opplevde å trenge det og bare akkurat da. Sosial støtte til riktig tid opplevdes avgjørende for å starte gryende mestringsprosesser. De erfarte å ha behov for samtalepartnere til å finne ut hva de (egentlig) ville, hvordan de skulle få det til, få kjærlighet og omsorg. Positiv bekreftelse på seg selv og å føle tilhørighet opplevdes svært essensielt. Informantene erfarte ofte å føle seg ”langt nede” og lite verdt og var svært utsatte for å føle seg avvist. Deres mestringssevner synes å være størst, når det de hadde bestemt seg for å mestre hadde stor personlig verdi og ga en opplevelse av verdighet. Å oppleve verdighet handler om å oppleve makt og å føle seg respektert (Hornby, Gatenby & Wakefield, 1972). Informantene beskrev få ytre tegn eller symboler på personlig verdighet. Deres opplevelser av å få styrket indre verdighet ved at



personer i deres nettverk tydelig verdsatte dem, ble da desto viktigere. Det var viktig at omgivelsene evnet å leve seg inn i hvordan informanten hadde det, slik at de kunne føle seg forstått.

Det riktige tidspunkt i forbindelse med et kraftvendepunkt kunne ha en akutt fase, slik som Ivars opplevelse av julaften. Arnes erkjennelse kom mer gradvis, men han opplevde perioden like etter at han kom ut av fengselet som kritisk for å mestre å gjennomføre beslutningen sin. De opplevde det avgjørende at omgivelsene forsto at de måtte bidra med mye støtte i slike *overgangssituasjoner*. Informantenes rettigheter og sentrale myndigheters velferdspolitikkk står i sterk kontrast til at de erfarte at de formelle nettverkene ikke deltok i slikt ”brobyggingsarbeid”. Det var særlig viktig at informantene opplevde å få støtte i forhold til beslutningen de hadde tatt og at støttepersonen trodde på den som hadde tatt beslutningen. Senere kunne mestringsprosessene oppleves å gå over i mer rolig perioder. Da kunne omgivelsene trekke seg mer tilbake. Arne, Ivar og Ulf opplevde det sentralt at de fikk gjennomføre mestringsstrategiene sine på sin *egen* måte. Det synes å være en utfordring for omgivelsene å få *kunnskap om og erfaring i*, når de skal være aktive støttepersoner, og når de skal være mer tilbaketrukne medspillere som kan mobiliseres ved behov. Nye utfordringer og nedturer kunne oppstå, hvor mestringsstrategier opplevdes å strande. Ivar hadde en ”sprekk” i løpet av sine 4 måneder som ”nykter”, da han ikke fikk tak i sin faste leverandør av Subutex. Etter tre dager uten Subutex satte han ett ”skudd” med heroin. I forbindelse med en slik nedtur opplevde Ivar å få styrke til å holde ut, ved at han hadde nære personer å dele sine erfaringer med.

Ti informanter befant seg i mestringsposisjonene for svinging og ambivalens på intervjutidspunktet. Det var mer ”turbulens” med hyppigere endringer i livssituasjonene til informanter med mestringsposisjonen svingning enn til dem som var i mestringsposisjonen ambivalens. I intervjuene ga de i varierende grad uttrykk for at de ikke var sikre på hvilke endringer de ønsket i sine livsverdener. Det vil derfor være en særlig utfordring for deres omgivelser å alliere seg med og/eller skaffe flere mestringsressurser i deres livssituasjoner, slik at hyppighet og styrke i svingningene og ambivalensen på sikt kan dempes. Hjelpere både fra uformelle og formelle nettverk kan bidra til å skape eller støtte opp under informantenes opplevelser av riktige tidspunkt, slik at de kan utvikle seg til kraftvendepunkter.

### **8.3.3 Hva er viktige *kvaliteter i relasjonen*?**

Sosial støtte som ble gitt, måtte oppleves å være helt *betingelsesløs*. Den måtte være fylt av gjensidig tillit og respekt. Informantene måtte føle at de var aksepterte akkurat som den de

var. Arne opplevde en indre *trygghet og tillit* til at hans nære familie ikke vil ”slå hånden av han”. Familien formidlet til ham at han som personen Arne var respektert og verdsatt, selv om de ikke satte pris på alle hans handlinger. Det var ”kreditt” i relasjonen, - en relasjon som tålte mange utfordringer. Sosial støtte som ble gitt i akutte situasjoner måtte være *ensidig*. I slike situasjoner synes informantene å være særlig utsatte. Omgivelsene måtte oppleves å ha kunnskap om aktøren og innlevelsessevne til å forstå hva aktøren trengte, samt hvordan den sosiale støtten skulle gis. I situasjoner med kraftvendepunkter maktet informantene ikke annet enn å ta vare på seg selv. Kvaliteter i relasjonen var særlig viktige i selve kraftvendepunktene, men også senere i mestringsprosessene når informantene opplevde motgang og sviktende motivasjon.

Omgivelsene hadde måttet lære seg hvordan Arne og Ivars motivasjon kunne holdes oppe. De hadde fått en egen kompetanse i å tilpasse seg opp- og nedturer i informantenes mestringsprosesser. Støtte fra nære familiemedlemmer som mødrene til Arne og Ivar, samt Ivar bror opplevdes å ha god kvalitet. De visste når de skulle lytte, når de skulle si noe, samt hva de skulle si og hvordan det skulle sies. Materialet mitt viste at de informantene som opprettholdt familierelasjonene sine, opplevde å mestre sine livsverdener bedre enn de som ikke hadde kontakt med familiene sine lenger. Ola hadde for eksempel ingen nære relasjoner. Han var i en svært utsatt livssituasjon og opplevde at han måtte mestre sin livsverdens utfordringer alene. Mestringsposisjonen for hans livssituasjon var avmakt. Stein var også i denne mestringsposisjonen og opplevde lite sosial støtte. Hans samboer var narkoman og lærte ham å bruke heroin. På kort sikt kan han ha opplevde det som sosial støtte, men på lengre sikt erfarte han dette som en stor utfordring. Etter relativt kort tid opplevde han å være avhengig av stoffet og solgte etter hvert alt han eide for å kjøpe heroin til dem. Da forholdet opphørte, opplevde Stein å ikke mestre å komme ut av sitt avhengighetsforhold til heroin. Han ønsket hjelp og ville ha LAR. I Biernackis (1986) materiale var en kvinne samboer med en mann som hadde rusmiddelproblemer. Han lærte henne hvordan hun skulle bruke heroin. Da forholdet opphørte, sluttet kvinnen å ruse seg og gjenopptok det heller ikke senere. Hennes beslutning kan forstås som et kraftvendepunkt med gradvis erkjennelse av egen livsverden. Hennes forståelseshorisont kan ha endret seg, slik som Arne også opplevde. Kvinnen ble påvirket av samboerens forhold til heroin, når hun bodde sammen med ham. Da hun flyttet, kan dette forstås som at hun beveget seg mot mestringsposisjonen selvrealisering.

Både Ivar og Arne tok bevisst hensyn til familiene sine og forsøkte å unngå at deres problemer med rusmidler skulle gå utover dem. De synes å ha opparbeidet seg erfaringskunnskap om hvor mye nære støtterelasjoner tålte og hvor grensene for slitasje gikk.

Arne og Ivar fant en balanse mellom å motta støtte og å ta hensyn til nære familiemedlemmers egne liv. På den ene siden var nær families betingelsesløse støtte helt avgjørende for deres tro på og evner til å mestre deres kraftvendepunkter. På den annen side ønsket de ikke å påføre sine støttepersoner lidelse på grunn av deres rusproblemer. De følte tilhørighet til dem og ønsket å ivareta dem. Verken Arne eller Ivar nevnte at formelle nettverk bidro aktivt i mestringen av deres kraftvendepunkter. De opplevde det heller slik at de måtte klare seg uten deres assistanse.

Jeg skal nå fokusere på hvilke ressursfaktorer informantene opplevde som særlig sentrale for deres individuelle mestring og for deres mestring i interaksjon med omgivelsene.

## **8.4 Sentrale faktorer for å oppleve mestring ved kraftvendepunkter og riktige tidspunkter**

### **8.4.1 Individuell mestring**

Arne, Ivar og Ulf nevnte opplevelser av svært ubehagelige hendelser, erfaringer eller situasjoner (utløsere) som ble fulgt opp med en beslutning (mestringsanalyse som førte til en mestringsstrategi) og utholdenhet (holde fast på beslutningen) som viktige. Både Arne og Ivar utvidet sine forståelseshorisonter i kraftvendepunktene sine og tok beslutninger om å endre en belastningsfaktor (bruk av heroin) til en mindre belastende faktor (Subutex og hasj). Med det opplevde de å få større innflytelse på stresset og belastningene de ville fjerne. De fikk en mer positiv selvforståelse og følte seg i bedre form, hvilket opplevdes motiverende. De unngikk begge steder hvor selgere oppholdt seg (atferdsmestring). Ivar hadde behov for gratis mat og måtte oppsøke steder hvor selgere var. Han opplevde glede over sine seire, når han mestret å si nei til selgere der. Mennesker har behov for å engasjere seg i aktiviteter de finner meningsfulle og hvor de opplever å få brukt sine evner (Csikszentmihalyi, 1997). Denne atferden erfarte Ivar at styrket hans tro på at han skulle greie å unngå heroin. Imidlertid skjønte han at han ikke kunne isolere seg i brorens trygge leilighet. Han ville trene seg i å mestre belastningsfaktorer ved å konfrontere seg med dem, når han måtte ha gratis middag. Dette opplevde han som en ekstra motiveringsfaktor, hvis han møtte sin tidligere lærer.

Stadig opplevde Ivar og Arne at de måtte ha en bevisst holdning til hva de gjorde, når suget etter heroin oppsto (kan, tror, vil, gjør, lærer). Arne hadde gode erfaringer med å sysselsette seg med ting han likte. Ivar gledet seg over å kunne oppleve ekte ting. Før opplevdes det han gjorde mer som i en tåke. Begge utviklet gradvis sin kompetanse og fikk erfaringer som forsterket deres mestring og innflytelse på hverdagen. Deres tenkning og

handlinger fikk positivt opplevde læringseffekter. De fikk ny kunnskap om seg selv og om sine livsverdener, og det gjorde livssituasjonene deres mer meningsfulle. Livsverdener som i utgangspunktet opplevdes uutholdelige, ble ved hjelp av mestringsstrategier, mestringsatferd og mestringslæring gradvis endret til mer meningsfulle livsverdener.

#### **8.4.2 Uformell sosial støtte**

Det opplevdes gunstig for Arne og Ivar at nære familiemedlemmer forsto at de befant seg i et kraftvendepunkt – akkurat når de var det. Deres ”indre” beslutning (tankevirksomhet) i kraftvendepunktet var ikke synlig for deres omgivelser. Informantene måtte mestre å formidle deres beslutning til sine omgivelser, slik at de kunne utvikle en synlig, ”ytre” mestringsprosess i fellesskap. Informantenes beslutninger ble tydelige for familiemedlemmene, når de ble informert om dem eller de så at beslutningene ble omsatt til handlinger. Informantene opplevde trygghet og tillit til nære familiemedlemmer. De forsto hvilken støtte informantene trengte, når de trengte den og hvordan støtten skulle formidles. Slike faktorer styrket informantenes opplevelse av tilhørighet til familien. Sosial støtte er både personbestemt (hvem som gir støtten) og situasjonsbestemt (hvor støtten gis) (Thoits, 1982). Flere forskere har dokumentert sosial støtte som ressursfaktorer (Saleebey, 2006). Smokowski, Reynolds & Bezruczko (1999) omtaler betydning av sosial støtte i forhold til utsatt ungdom og Eriksen (1994) i forhold til arbeidsledige sosialklienter. Opplevelse av individuell kontroll og sosial støtte påvirker fysisk og psykisk helse (Cohen & Syme, 1985; Dalgard & Bjørk, 1995) og kan fungere som beskyttelse i stressende situasjoner (Thoits, 1995). Det er forskjell på om bistanden ytes i relasjoner preget av samarbeid eller korrigerende (Sagatun, 2005). Familier kan påføre sine medlemmer belastninger ved uheldig eller manglende støtte. Stein, Berit og Ola var blant de minst mestrende og mest utsatte informantene og opplevde sterke savn, tap og belastende familierelasjoner.

I akutte situasjoner hvor beslutning om en ”snuoperasjon” skulle tas, opplevdes betingelsesløs, ensidig støtte fra nær familie viktig. I tillegg til at informantene fikk en mer positiv selvforståelse på bakgrunn av egne mestringserfaringer, var det godt at omgivelsene viste med ord og handling at de trodde på informantenes kunnskap og evner. Både Arne og Ivar hadde møtt en del motgang på skolen og i arbeidslivet. Når nære familiemedlemmer viste at de trodde på dem, bidro det til mer positiv selvforståelse. Mitt materiale viste at det var en utfordring for omgivelsene å tilpasse seg svingninger i informantenes mestringsprosesser. Medlemmer av nær familie hadde utviklet sensitivitet for og kunnskap om hva informantene hadde behov for, hvordan og når. Broren hadde stilt opp for Ivar og latt han få bo hos seg.

Ivar opplevde imidlertid at broren til tider hadde nok med seg selv. Han kunne sitte oppe lenge utvover nettene og se på TV. Dette medførte fravær på jobben. På sikt kan det bli vanskelig for broren å støtte Ivar like sterkt som han har gjort til nå. Ivar opplevde at han både av hensyn til broren, men også i forhold til seg selv, måtte jobbe med å få flere rusfrie relasjoner enn de han hadde til broren og hans venner.

Mødrene til Arne, Vera og Ivar, samt Ulfs søster hadde mestret å yte sosial støtte ensidig til disse informantene i livssituasjoner med kraftvendepunkter. Noen kvinner har utviklet gode evner i å tåle relasjoner som i perioder kan være krevende. Både Frantzen (1988) og Ingstad & Sommerschild (1983) fant belegg for antagelser om at kvinneverelasjoner (mødre, koner, søstre, døtre) var spesielt utholdende. Forskning har ellers pekt på generell betydning av gjensidighet i relasjoner mellom folk flest, for at de skal vedvare (Opsand, 1975; Bringsli & Myhre, 1994; Fyrand, 2005). Hvis utveksling av støtte blir for ensidig fra den ene part i relasjonen, er det en tendens til at relasjonen gradvis opphører. For å unngå avskalling er partenes opplevelse av gjensidig forpliktelse i en meningsfull kontakt og samhandling helt sentral (Putnam, 2000). Faktorer som kan virke mot avskalling kan være at den som yter sosial støtte opplever det urimelig å forvente noe igjen ut i fra den aktuelle situasjonen. Mottaker kan av ulike grunner ikke være i stand til å yte noe igjen. Bidragsyter kan håpe at dette er midlertidig, hvilket kan motivere til utholdenhet – inntil videre (Fyrand, 2005). Arne, Vera, Ivar og Ulf mestret å yte en del sosial støtte i sine nære familierelasjoner. Dette var mer utfordrende for Rolf, som opplevde at han ble mer og mer annerledes enn sin familie og at han var familiens ”sorte får”. Han opplevde å støtte sin mor, men valgte å ha distanse til sine søsken. Ola på sin side erfarte at foreldrene ikke orket å ha noe mer med ham å gjøre, da de fikk kunnskap om at han var blitt ”gatenarkoman” og hadde mistet arbeidet sitt og solgt alt han eide.

Rusfrie venner opplevdes viktig. Arne hadde venner fra tidligere år som han oppsøkte. De fikk et fellesskap i gitar- og dataspill. Ivar dro veksler på brorens venner. Han mestret nye funksjoner som å være kokk og å dra på tur med dem. Ivars bror fungerte som en rollemodell i forhold til Ivars ønske om fremtidig yrkesvalg. Han ville bli sveiser som broren. Ivar ser muligheter i sitt tidligere rusfrie nettverk. Det kan ligge styrke i svake relasjoner (Granovetter, 1982). Han opplever å ha lyst til å kontakte en tidligere venn fra skoletiden, men er usikker på om han tør det. Ivar er bekymret for hvordan han vil bli møtt. Det synes å være utfordrende for ham å lære å ta sjanser og møte egen usikkerhet i stadig flere situasjoner. Samtidig er det en ressurs at han er bevisst egne grenser. Ivar bruker mestringserfaringene sine og forsøker å lage realistiske planer for å øke sannsynligheten for mestring.

Mestringsressurser fra informantene og deres uformelle nettverk synes å ha positiv innflytelse på at Ivar og Arne klarte å endre en rekke negative faktorer i sine kraftvendepunkter. Maluccio (1979) skriver at en utløser ("trigger") kan medføre en utløsereffekt ("triggereffekt") som medfører "ringer i vannet". Utfordringen synes å være å vedlikeholde "snuoperasjonen" etter kraftvendepunktet, slik at utløsereffektene fører til positivt opplevde konsekvenser ("ringer i vannet"). Ifølge Rutter er det sentralt å erstatte negative kjedereaksjoner med positive kjedereaksjoner (Rutter, 1987). For å lage buffer mot negative kjedereaksjoner opplevde Ivar og Arne det helt avgjørende å føle tilhørighet og å oppleve sosial støtte fra sine nære, uformelle relasjoner.

### **8.4.3 Formell sosial støtte**

Informantene opplevde varierende kvalitet i bistanden fra de formelle nettverkene. De var ikke engasjerte i Arne og Ivars vendepunkter. Ulf følte seg avvist av sosialtjenesten i forbindelse med skilsmissen sin. Han fikk husvære og nødvendig sosial støtte hos sin søster og hennes familie. Arne opplevde å ikke få snakke med ruskonsulenten, selv om han prøvde. Han følte seg avmektig i forhold til å få hjelp med sine problemer med heroin (kan ikke, gjør, lærer). Ivar opplevde støtte fra sin fastlege, men hun kunne ikke gi ham Subutex. Hun kunne foreskrive beroligende medikamenter til ham, men Ivar ville ha Subutex og ordnet seg det ved å kjøpe det av en bekjent (ressurser) (kan, tror, vil, gjør, lærer, influerer). Dette gjorde hans tilgang til Subutex usikker. Ivar var avhengig av å få tak i leverandøren sin (belastning). Ruskonsulenten hadde ved hjelp av samtaler medvirket til at Ivar opplevde å ha fått bedre innsikt i sine rusproblemer. Ivar verdsatte også samtaler på PUT, men hadde avviklet det på grunn av manglende busspenger (belastning). Verken Arne eller Ivar hadde sikker kunnskap om kriterier for å få Subutex, hvordan de skulle få levert søknad og om de sto på kommunens venteliste. De hadde fått mangelfull informasjon. Disse erfaringene gjorde at de hadde liten tillit til sosialtjenesten. Dette opplevdes som en belastning i forhold til at sosialtjenesten (metadonteamet) var de eneste som kunne gi dem tilgang til hjelpen de ønsket. De var i en "monopolsituasjon".

De formelle nettverkene bidro lite i forbindelse med informantenes kraftvendepunkter. En forutsetning for å kunne yte profesjonell hjelp er å sikre at man får informasjon om at brukere har behov for hjelp. Hvis det handler om kraftvendepunkter, har informantene behov for tilgang til profesjonell hjelp akkurat da. Dersom hjelpesystemene ønsker å praktisere brukermedvirkning, er det en utfordring å legge til rette for det. Det handler om hvordan brukerne kan delta aktivt og ha innflytelse på samarbeidet og tjenestetilbudet. Ifølge Rønning

& Solheim (1998) gjelder dette hele hjelpeprosessen – fra begynnelse til og med avslutning. Informantene erfarte at hjelpetilbudene ofte var organiserte slik, at de måtte tilpasse seg hjelpesystemene og ikke omvendt. De profesjonelle hjelperne opplevdes å være så toneangivende eller utilgjengelige, at informantene erfarte at det beste var å hjelpe seg selv. Dette gjaldt særlig i de situasjonene hvor de hadde størst behov for hjelp. Hvordan kan hjelpetilbudene gjøres mer fleksible, slik at de i større grad kan tilpasses brukeres behov? Enkelte situasjoner oppleves mer akutte enn andre. For informantene var det viktig at de fikk anledning til å presentere sine behov. De opplevde det som svært vesentlig å bli hørt. Formelle nettverk kan oppleve å ha knapphet på ressurser, men uansett er det viktig at brukere får fremmet sine søknader og blir informert om videre saksbehandling. Slike rettigheter har brukerne hjemlet i sosialtjenesteloven, pasientrettighetsloven og forvaltningsloven. De formelle nettverkene har beslutningsmyndighet i den enkelte sak og avgjør hvor mye brukermedvirkning brukerne skal få. Det er grunn til å undersøke nærmere hvilke muligheter som finnes for at brukere kan få delta og influere mer på hvilke hjelpetilbud de skal motta.

Både Arne og Ivar ville klare seg selv så mye som mulig etter kraftvendepunktene sine og de ønsket å mestre det på sine egne måter. For profesjonelle hjelpere synes det å være viktig å alliere seg med brukernes ideer og forslag til planlegging av mestringsstrategier. Hvor konkret har brukerne reflektert i forhold til aktuelle utfordringer de står overfor? Hva har de gjort tidligere og med hvilke erfaringer? For å styrke brukernes opplevelser av mestring kan det være sentralt å bruke de mestringsressursene de allerede har.

Både Arne og Ivar uttrykte seg klart om hva de opplevde som riktig hjelp til riktig tid. I intervju samtalerne var informantene lite bevisste i forhold til sine mestringsressurser. Flere av dem omtalte seg selv overfor meg i negative ordelag. Ved dialoger kan forslag fra brukerne bli utviklet til flere, realisme i alternativene bli diskutert og mestringsstrategier bli bedre fundert. Hvilke ressursfaktorer og belastningsfaktorer finnes i den aktuelle situasjonen?

Tor, Cecilie og Jorunn uttrykte at det var vanskelig å be om hjelp, fordi de hadde liten tro på seg selv. Dette kunne oppleves ekstra vanskelig, når de skulle mestre større, sammensatte problemer. Hanne, 32 år sier:

*”Man sitter i forsvarsposisjon hele tiden. Du føler deg så liten, når du sitter der (snakker med saksbehandler). Det er ikke nok med at du vet at du har et problem selv, men de skal fortelle deg hundre ganger: du er bare en narkoman! - uten å si det direkte. Du er et problem! De behandler deg sånn. Vi er de nyktre, og dere er sånne som er sånne”* (Hun peker ned i gulvet).

Arne og Ivar opplevde det som god, sosial støtte at nære familiemedlemmer viste i ord og handling at de var gode nok som de menneskene de var – til tross for at de hadde utført

handlinger som ikke var akseptable. Det styrket deres selvforståelse og ga dem håp, at andre trodde på dem. Det er rimelig å anta at slik sosial støtte har betydning i relasjoner til formelle nettverk også. Vera opplevde god støtte i oppfølgingen fra sin saksbehandler, selv om hun gjerne ville hatt ukentlig kontakt. Hun prøvde å bistå Vera så godt hun kunne, men sosialtjenestens lover satte rammer for hva hun kunne bevilge av ytelser i vedtakene hun skrev. Dette formidlet hun på en slik måte at Vera forsto vedtakenes innhold og rammer. Tor opplevde at han ikke hadde nære relasjoner han kunne bruke, da han befant seg i en livskrise ved konens dødsfall. Hvis bedriftslegen hadde forstått Tors livssituasjon bedre, hadde han kanskje ikke mistet arbeidet sitt. Aetat kunne ha forhandlet med Tors arbeidssted om å gi ham en ny start. Hvis Tors hjelpere i formelle nettverk hadde vært mer sensitive i forhold til hans behov akkurat når han forsøkte å be om hjelp, kunne hans livsverden kanskje ha endret seg til et kraftvendepunkt. De kunne sammen ha fått til en ”snuoperasjon” for å starte en mestringsprosess. Tor kunne ha opplevd å bevege seg i retning mot mestringsposisjonen selvrealisering. Når Tor ikke fikk støtten han hadde behov for til riktig tid, følte han det som best å isolere seg og klare seg selv. Antagelig medførte det at mestringsprosessen ble tyngre å bære, at den tok lengre tid og at han mistet arbeidet sitt. Eriksen fant at saksbehandlerne hadde lave forventninger til brukernes nettverk (Eriksen, 1994). Slik informantene husket det, var ingen av dem blitt spurt av sine saksbehandlere om de ønsket å trekke inn uformelle nettverk i samarbeidet. Det er et tankekors, når informantene opplevde deres sosiale støtte som så sentral for deres mestring.

#### 8.4.4 Oppsummering

De mest sentrale faktorer for å oppleve mestring i kraftvendepunkter og på riktige tidspunkter synes å være følgende:

- Opplevelse av kraftvendepunkter synes å være avhengig av hvor stort ubehag stressor vekker hos informanten. (Er det nok ”energi” i hendelsen eller situasjonen?)
- Informantens beslutning om endring av stressor vil få mest kraft, dersom den baseres på informantens egen innsikt og oppleves svært meningsfull for ham/henne.
- Informanten opplever å mestre best, når de konstruerer reviderte meningssystem som samsvarer med deres ønskede mål.
- I kraftvendepunktet er det viktig å bidra til både at mestringsprosessene starter og at de vedlikeholdes for å oppnå ønsket endring eller tilpasning.
- Det er fordelaktig, hvis informantens omgivelser mestrer å forstå og å handle ut i fra informantens behov for sosial støtte i akkurat selve kraftvendepunktet. Det gjelder



også deres evner til å tilpasse seg informantens svingende behov for sosial støtte senere i mestringsprosessene. Den sosiale støtten synes å ha størst effekt, hvis nettverkene mestrer at den kan være ensidig (fra omgivelsene til informanten).

- Informanten opplever det meningsfylt å få stadig mer innflytelse på sin livsverden ved å gjennomføre sine mestringsstrategier.
- Mestringsprosessene vil kunne oppleves som (selv)forsterkende motiveringsfaktorer, hvis de vedlikeholder og utvikler informantens og hans/hennes mestringsanalyser, mestringsatferd og/eller mestringslæring. For eksempel kan det dreie seg om å oppleve mer positiv selvforståelse, styrket individuell mestring av stressorer og mer tillit til omgivelsenes sosiale støtte.
- Informantens muligheter for å kompensere eller skaffe manglende støtte fra omgivelsene både i kraftvendepunktet og i mestringsprosessene synes å være sentrale.
- Informantenes uformelle nettverk kan bidra med verdifull sosial støtte. De kan også oppleves belastende og fraværende. Formelle nettverk kan i større grad vurdere hvilke mestringspotensialer uformelle nettverk har, men først og fremst kan profesjonelle hjelpere bidra ved å være tilgjengelige i informantenes kraftvendepunkter. Det er særlig da de opplever behov for sosial støtte.

## 8.5 Hvordan kan kraftvendepunkter og riktige tidspunkter brukes til å mestre hverdagen bedre?

Materialet mitt viste at noen informanter opplevde å mestre livsverden bedre enn andre. Det var store variasjoner i hvor utsatte de var for utfordringer i hverdagen. Hvilke mestringsressurser som de kunne møte belastningene med, varierte også. Videre var det forskjeller i hvilke retninger deres mestringsprosesser opplevdes å utvikle seg i. Arne og Ivar opplevde livssituasjoner som jeg kalte kraftvendepunkter. Opplever de å mestre å få gjennomført sine mestringsplaner? Opplevs mestringsprosessene de har iverksatt som *reelle* kraftvendepunkter eller blir de for tunge å vedlikeholde? Vil deres mestringsposisjoner bevege seg i retning mot avmakt og resignasjon (– tilbake til (perioder med) avhengighet av heroin), eller vil de oppleve å bevege seg i retning mot selvrealisering? Dette har jeg ikke data om. Imidlertid er det rimelig å anta at mestringsprosesser for å få kontroll over rusmiddelproblemer vil kunne oppleves som å bestå av flere enn bare ett kraftvendepunkt. Arne og Ivar vil trolig erfare både opp- og nedturer i prosessen med å få kontroll over

heroinforbruket. De var begge åpne utad om hvilke beslutninger de hadde fattet i kraftvendepunktet, og deres uformelle nettverk evnet å forstå dette.

Begrepet kraftvendepunkt er ikke helt enkelt å operasjonalisere. Ikke alle aktører fatter slike beslutninger som Arne og Ivar gjorde. Hvis de gjør det, kan de velge å ikke meddele sine omgivelser om dette. Rolf valgte å utsette beslutninger på flere problemområder. Han kan likevel være på veier i sine mestringsprosesser, hvor han kan oppleve behov for sosial støtte som kan utvikle seg til et kraftvendepunkt. Ruskonsulenten mente Rolf hadde behov for LAR, og det kan være riktig ut i fra hennes perspektiv. Rolf på sin side opplevde situasjonen som at han var på vei til å få kontroll over sitt sporadiske rusmiddelforbruk selv, men han var ambivalent i forhold til det. Ola og Stein erfarte å ikke ha uformelt nettverk som kunne støtte dem. De var helt avhengige av støtte fra formelle nettverk. Selv om brukere har et uformelt nettverk, vil det over tid variere i hvilken grad aktører i det kan mobiliseres til å yte sosial støtte. Bidragsyteres egne livssituasjoner krever også sitt, slik at de til tider ikke har overskudd til å yte sosial støtte til andre. Det er en særlig utfordring for formelle nettverk å få informasjon om når brukerne befinner seg i kraftvendepunkter og hvilken støtte de opplever å ha behov for akkurat da. Hvis hjelpere kunne oppdage *gryende* vendepunkter tidlig i brukernes mestringsprosesser, vil de i større grad kunne støtte opp under dem og bidra til at de utviklet seg til å bli reelle *kraftvendepunkter*.

Ivar og Arne opplevde at de måtte mestre sine utfordringer på sine egne måter. Hjelpere som er til stede i kraftvendepunkter, kan bidra til at informantene tar beslutninger. Det kan hjelpe dem til å få laget mestringsstrategier, slik at mestringsprosesser kan styrkes. Hvis beslutninger ikke tas, er det rimelig å anta at mestringsprosessen vil kunne ta lengre tid. I visse situasjoner har informantene behov for mer tid for å la sine beslutninger ”modnes”. Det vil kunne oppleves å svekke mestringsprosesser, hvis beslutninger fattes prematurt og på usikkert grunnlag.

Klefbeck & Ogden forstår mestring som menneskets kapasitet til å bearbeide og motvirke negative virkninger av stress og motgang når dette belaster eller overskrider ressurser som mennesket har (2003, s. 44) eller har tilgang til i sine omgivelser. Jeg ønsket å fokusere på når informantene virkelig opplevde at de evnet å mestre og hadde innflytelse på hverdagen. Innholdet i det som ble utvekslet, måtte oppleves relevant. Måten og tidspunktet det ble formidlet på, av hvem og hvor, var også viktig. Informantene som opplevde å ha både variasjon og mengde i tilgang til indre og ytre ressurser, opplevde størst suksess med sin mestring.

Mestringsprosesser har ulike forløp, avhengig av person(er) og kontekst(er). Det kan være interessant å sammenlikne med Hedin & Månsson (1998) som fant ulike forløp i mestringsprosesser ut av prostitusjon. Kvinnene som selv aktivt søkte etter alternativer til prostitusjon, opplevde best mestring. De hadde de korteste periodene i prostitusjon. Ved å medvirke influerte de på å få skapt alternativer som de opplevde at passet deres livssituasjoner best. Paralleller til mitt materiale kan være Veras eller Cecilies mestringsposisjoner med deres aktive søking etter arbeid og utdanning. Studien viser at jo lengre kvinnene hadde vært prostituert, dess vanskeligere var det for dem å komme ut av prostitusjonen. Disse kvinnene fikk alternativer til prostitusjon ved støtte fra formelle nettverk som kurs, arbeid eller å delta i et prosjekt. Vera og Rolf opplevde at jo lengre de var sosialklienter, dess vanskeligere var det å komme i arbeid. De erfarte at deres arbeidsevner ble redusert ved å være arbeidsledige. Deres mestringsalternativer var å skape seg meningsfulle livsverdener – uten arbeid. Den svenske studien viste at hvordan man forstår seg selv kan innvirke på opplevd mestring. Kvinnene som hadde vært prostituert lengst, forsto seg selv som prostituerte. Selv om Rolf var i mestringsposisjonen ambivalens, forsto han seg gradvis som en som ikke var i arbeid og som var sosialklient. Han opplevde det ikke lenger som en skam å være sosialklient, selv om flere i familien hans syntes det.

Hvilke ressursfaktorer synes å fremme mestringsprosesser? Det har vært forsket lite på dette området når det gjelder sosialklienter. På bakgrunn av sin forskning fremhever Rutter (1987; 1990) fire mulige retninger mestringsprosesser kan utvikle seg i etter vendepunkter:

1. Redusere innflytelsen fra opplevd belastning ved å endre belastningen eller endre å bli utsatt for belastningen.

For eksempel endret Arne og Ivar bruk av heroin til bruk av Subutex og hasj. De endret atferd i rom (Thornquist 2003) ved å unngå steder hvor selgerne sto.

2. Reduksjon av negative kjedereaksjoner.

Ved å oppleve flere positive mestringssituasjoner forsterket Arne og Ivar sine mestringsprosesser. Ved å skape positive kjedereaksjoner sammen med sine omgivelser, opplevde de at livssituasjonene utviklet seg i deres ønskede retninger. Positive kjedereaksjoner har likhetstrekk med Maluccio's begrep triggereffekter ("ringer i vannet") (Maluccio, 1979).

3. Styrking av egen selvforståelse og opprettholdelse av den på andre områder.

Arne og Ivar opplevde å styrke sin selvforståelse på bakgrunn av sine opplevde "mestringsseiere". De erfarte bedring av sine livsverdener uten bruk av heroin på en rekke problemområder. Det var en seier å mestre å si nei til herointilbud.

#### 4. Åpne opp for muligheter.

Arne og Ivar opplevde muligheter i å utvide sine aktivitetsområder (gå på kino, spille gitar, PC-spill, lage mat til brors venner) og i å utvide sine uformelle nettverk. For eksempel tok Arne kontakt med tidligere kamerater i sitt nærmiljø og Ivar hadde lyst til å ta kontakt med en tidligere skolevenn (potensiell brobygger). De opplevde begge å ha lyst til å tjene penger og få en mer meningsfylt tilværelse ved å få et arbeid. Imidlertid var de usikre på dette, da det var relativt lenge til de kunne få realisert dette ønsket.

Eksempelene fra min empiri ovenfor viser flere interessante paralleller mellom Rutters forskningskunnskap og min. Rutter har et smalere perspektiv enn meg, da han primært fokuserer på et *individ*perspektiv. Å verdsette seg selv som individ og ha tro på at man kan mestre sin livssituasjons utfordringer, kan oppleves som ressursfaktorer. Selv om det mangler empiri som viser selvforståelsens betydning som ressursfaktorer, mener Rutter (1990) at flere resultater peker i den retning. Forskningsfunn tyder på at trygge, støttende relasjoner og opplevd mestring av utfordringer som er viktige for individet, er sentrale. Selvforståelsen er ikke konstant, og kraftvendepunkter kan føre til endringer av den. (Generelle vendepunkter som livsoverganger og uønskede hendelser og situasjoner man må mestre på livets vei, kan også det.)

For Arne og Ivars mestring var det svært avgjørende at de opplevde sosiale støtte fra sine nære familiemedlemmer. Rutter legger i liten grad vekt på de uformelle nettverks betydning for mestringsprosesser. Han omtaler myndighetenes rolle lite. Det er et tankekors at for eksempel verken Arne eller Ivar opplevde å få sosial støtte fra formelle nettverk i sine kraftvendepunkter. Ola og Stein opplevde å ikke få tilbud om ettervern etter sine tidligere behandlingsopphold. Det gjorde at de opplevde oppholdene som relativt meningsløse. Disse informantene ga til tider uttrykk for å være svært ensomme og hjelpetrengende, men at de opplevde at "myndighetenes dør" var stengt for dem. Liknende beskrivelser fremkommer i Hedin & Månssons (1998) studie av prostituerte oppbrudd og veier ut av prostitusjonen. Kvinnene følte seg alene og visste ikke at andre prostituerte opplevde sine livsverdener slik som de selv gjorde. Avmakt, som var mestringsposisjonen i Ola og Steins livssituasjoner, skyldtes hovedsaklig at de ikke opplevde å få behandlingstilbud fra formelle nettverk. Det kan derfor være interessant å belyse hvordan Norges nye sosialpolitiske reform (NAV) vil kunne bidra til mestring for den brukergruppen som denne studiens informanter representerer. I kapittel 9 drøfter jeg dette.

## KAPITTEL 9

# HVORDAN KAN NAV-REFORMEN BIDRA TIL MESTRING FOR LANGTIDS SOSIALKLIENTER?

### 9.1 Innledning

I dette kapittelet tematiserer jeg den nye arbeids- og velferdsforvaltningens (NAV) (St.meld. nr. 14 (2002-2003)) mulige betydninger for denne studiens informanter. Først omtaler jeg at brukernes opplevelser av reformens inntektssikring og velferdskontrakter vil være sentrale. Derne belyser jeg at informanter hadde behov for flere behandlingsplasser og bedre ettervern. Langtids sosialklienter er en heterogen gruppe. Undersøkelser har vist at de har behov for mer individualiserte tilbud og tettere oppfølging (Kaul & Kvande, 1991; Nervik, 1997; Eriksen, 1994; 1998; 2003 a; Lødemel & Johannessen, 2005; van der Wel et al. 2006). Jeg omtaler bruk av kartleggingsverktøy (for eksempel "Kartlegging i Sosialtjenesten" (KIS) (Sosial- og helsedirektoratet, 2007)) som mulige hjelpemidler for å møte disse behov. Derne problematiserer jeg hvilke krav om ytelser som kan være realistiske å stille til brukere for at de skal mestre sine livssituasjoner bedre. Avslutningsvis omtaler jeg et mulig paradigmeskifte fra "arbeidslinjen" til "mestringslinjen".

### 9.2 Behov for NAV-reformen?

Sentrale myndigheter har blitt stadig mer bekymret, fordi utbetalinger til ulike stønadsordninger på velferdsbudsjettene raskt øker. Dette til tross for at Norge er et av de rikeste land i verden og har høy sysselsetting. Myndighetene forsøker å møte utfordringene ved å omorganisere og å samordne tjenester som Aetaten, trygdeetaten og de kommunale sosialtjenestene yter i en ny, samlet velferdsforvaltning som omtales som NAV (St.meld. nr 14 (2002-2003), s. 2):

*"Velferdstjenestene skal bli bedre tilpasset brukernes behov og bidra til at flere ledes mot arbeid og færre mot stønader. Brukerne av tjenesten skal få et helhetlig og koordinert tilbud. Det skal være lett tilgang til spesialkompetanse. Brukere som har sammensatte behov, skal ha en egen kontaktperson i oppfølgingen."*

Kravene til den nye arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV-reformen) presiseres ytterligere i St.prp. nr. 46 (2004-2005), men hovedmålene er de samme som i St. meld. nr. 14. I St.meld.

nr. 9 (2006-2007) Arbeid, velferd og inkludering fremheves igjen at regjeringens hovedmål er å styrke inkluderingen i arbeidslivet. Dette gjelder personer i yrkesaktiv alder som har problemer med å få innpass i arbeidslivet eller som er i ferd med å falle ut av det.

Brukere har opplevd det problematisk at de må forholde seg til ulike saksbehandlere og flere etater. Lødemel & Johannesen (2005) fant at økt tverretattlig samarbeid medvirket til at flere brukere fikk et positivt brudd i en langvarig periode med passiv utbetaling av sosialhjelp. I Samordningsforsøket bidro også tverretattlig samarbeid til at brukerne ikke opplevde seg som "kasteballer" mellom velferdstjenestene. Tjenesteyterne var opptatt av å fokusere på brukernes helhetlige behov (Nilsen, 2005; Møller 2006). Slike erfaringer aktualiserer og forsterker behovet for å samordne velferdstjenestene.

Intensjonene i reformen samsvarer i høy grad med informantenes ønsker og behov for å mestre deres opplevelser av hverdagen bedre. Imidlertid er det viktig å ha realistiske forventninger i forhold til hva som er mulig å få til med hensyn til arbeidsmarkedet og tilgjengelige tiltaksressurser. Forskning har vist at problemer i tilknytning til arbeidsmarkedet spiller en betydelig rolle for veier inn i langtidsmottak av økonomisk sosialhjelp. Det fantes flest langtids sosialklienter blant de med lavest utdanning (Lien & Sivertstøl, 2004). I forhold til arbeidsledighet er særlig lønnsarbeidet viktig fordi det er den sentrale mekanismen for fordeling av verdiskapning, innflytelse og for aktørens muligheter for å utvikle sine mestringssevner, realisere seg selv og skape seg en selvforståelse (Halvorsen, 2004). Å ha innflytelse har betydning for alle aktører, men maktressurser er ofte bestemt av hvilke posisjoner man har i samfunnet. Adgang til utdanning, gode jobber, god inntekt og ulike sosiale arenaer er sentralt for å medvirke. Dette gjelder for begge kjønn (Munk, 2002). Informantene i min studie var langtids sosialklienter og arbeidsledige. Det var dermed en del arenaer i samfunnet, hvor de ikke deltok. Variasjoner i opplevd arbeidsførhet var store. Informantene erfarte tilleggsproblemer som dårlig økonomi, helseproblemer og varierende sosial støtte, hvilket begrenset deres muligheter til å influere på deres livssituasjoner. Imidlertid hadde de rikholdighet og mangfold i sine indre og ytre opplevde mestringsressurser. Sosial støtte fra uformelle nettverk var av uvurderlig betydning for opplevd mestring, mens støtte fra formelle nettverk kunne være fraværende i situasjoner hvor de opplevde å ha mest behov det. Dette gjaldt særlig bistand fra velferdstjenestene som omfattes av den store sosialpolitiske reformen som iverksettes i dagens Norge. Ifølge van der Wel et al. (2006) og Lorentzen (2006) er sosialklienter vanskelige å få i arbeid med de tiltakene som blir brukt i Norge i dag. Mange er for syke til å kunne arbeide, fordi de for eksempel ikke har råd til å kjøpe nødvendige medisiner.

Brukere mestrer sine livsverdener, men mestringsmålene deres endrer seg i forhold til nye utfordringer som de møter. Mitt materiale viste at å motta økonomisk sosialhjelp i seg selv er en utfordring som krever egne mestringsstrategier som må utvikles. Mål som velferdsarbeideren og brukeren i utgangspunktet har felles som for eksempel å skaffe brukeren arbeid, kan endre seg til bare å være et mål for velferdsarbeideren. I informantens livsverden kunne mål som å mestre å leve med lite penger over tid, søke nytt meningsinnhold i hverdagen og å skape nye relasjoner for å unngå ensomhet oppleves viktigere enn å få arbeid. Samarbeidspartene har da ikke lenger samme mål for sitt samarbeid. Intervensjonen pengestøtte fjerner i visse situasjoner brukeren fra det ønskede mål, slik for eksempel Vera opplevde det. Dette medfører nye opplevelser av tap og nederlagsfølelse. NAV-reformens mål er å få flest mulig i arbeid og objektivt sett er det et godt politisk mål for vårt samfunn. Den enkelte aktør behøver ikke oppleve det slik som subjekt. Brukerens subjektive mål kan endres over tid – avhengig av hvordan hans forståelseshorisont og livsverden endrer seg. Utfordringen for velferdsarbeideren er å utforske og være sensitiv i forhold til forskyvninger i brukerens mestringsmål. En annen utfordring er å få til en sammensmeltning av deres forståelseshorisonter, slik at brukeren opplever å mestre sin livssituasjon bedre. Uansett livssituasjon har sosialklienter felles interesser i å sikre seg et visst minimum av inntekt ved hjelp av offentlige stønader.

### 9.3 Inntektssikring og velferdskontrakter

De viktigste endringene i NAV-reformen er bruk av *velferdskontrakter* med gjensidige krav og forpliktelser for bruker og forvaltning. Hvis brukere inngår en velferdskontrakt får de en *inntektssikring* i inntil 2 år. Sosialklienter vil kunne få doblet sine livsopphold. Samarbeidet skal være *arbeidsrettet*. Terskelen inn i arbeidslivet skal senkes, og terskelen ut av arbeidslivet skal heves. Alle brukere som trenger *individuell oppfølging* skal få det. Dette skal kombineres med arbeidsmarkedstiltak, arbeidspraksis og lønnstilskudd til arbeidsgivere. Det skal utvikles *kvalifiseringsprogram* med praksisnære opplæringsformer ved å flytte mer av arbeidsmarkedsoplæringen ut av klasserommet og inn i arbeidslivet.

Informantene i denne studien vil kunne dra nytte av å inngå velferdskontrakter. De fleste sa at de ønsket seg et mer aktivt og meningsfullt liv, men flere var usikre på egne arbeidsevner. Informantene ga tydelig uttrykk for at jo lengre stønadsperioder de hadde hatt ved sosialtjenesten, jo mindre trodde de på at de skulle få seg et arbeid. De erfarte at deres mestringssevner ble svekket over tid. Rosdahl & Petersen (2006) fant samme tendens. I deres

undersøkelse var arbeidsledighet langt fra det eneste problem som kontanthjelpsmottakere hadde. Omfattende og sammensatte problemer nedsatte arbeidsevnene deres. Det bidro til lengre perioder med kontanthjelp og marginalisering på arbeidsmarkedet. I min studie opplevde de mest mestrende og minst utsatte at de både kunne, trodde og ville arbeide og gjorde en del for å få arbeid, men uten å lykkes. Ved inngåelse av en velferdskontrakt vil Vera kunne få finansiert sine deksamener, slik at hun får studiekompetanse. Hun kan så fortsette sine yrkesstudier ved hjelp av Statens lånekasse for utdanning. Alternativet kan være at hun fortsetter som sosialklient. Vera opplever at hun ikke har råd til å ta opp ytterligere studielån for å få studiekompetanse. Det er en risiko for at hun vil kunne bevege seg over i mestringsposisjonene svingende eller ambivalens, hvis belastningene med studiefinansiering øker. Hun har liten innflytelse på regelverket for studiefinansiering.

Ved inngåelse av velferdskontrakt vil Tor kunne få muligheter til å bli mer attraktiv som arbeidssøker. Han har vært arbeidsledig i over 4 år, men har lang arbeidserfaring. Tor kan oppdatere sin kompetanse ved å delta på kurs og prøve seg i arbeid ved hjelp av lønnstilskudd. Imidlertid tror Tor stadig mindre på sine muligheter på arbeidsmarkedet, fordi han blir eldre. Han kan oppleve å bevege seg over i mestringsposisjonene for ambivalens eller resignering. Hvis Ulf inngår velferdskontrakt, kan han få bistand til å planlegge og finansiere vedproduksjon. Ulf har ikke erfaring med å drive dette på profesjonell basis, men han kan få tilgang til etableringsstøtte og oppfølging som kan forebygge at mestringsprosjektet hans strander. Ulf vil da kunne bevege seg over i mestringsposisjonen selvrealisering. Det kan være et sjansespill å gi ham etableringsstøtte, da han vil ha et relativt stort kapitalbehov ved oppstart. Hvis alternativet er at han beveger seg i retning mestringsposisjonen resignering og må få dekket sitt livsopphold til han blir ufør eller alderspensjonist, vil det koste samfunnet enda mer.

Rolf opplever å ha problemer med å bestemme seg og er ambivalent i forhold til flere utfordringer. Det er mulig at han ville ønske å inngå en velferdskontrakt. Han er bekymret for hvordan hans sporadiske forbruk av rusmidler har innvirket på hans arbeidsevner. Oppfølging av dette kan inngå som en del av kontrakten. Hvis Rolf søker om å få kurs eller vernet arbeidsplass, kan han bevege seg i retning mot selvrealisering. Hvis opplevelsen av ambivalens opprettholdes eller forsterkes, kan han bevege seg i retning mot avmakt eller resignering.

Det er svært viktig både for Tor, Ulf, Arne og Rolf at de får prøve seg i arbeid som oppleves som "ordentlig". Deres opplevelse av verdighet ble svekket når de erfarte at arbeidet ikke var meningsfullt, var under deres kompetansenivå eller kolleger opplevdes for forskjellig



fra dem selv. Det var også demotiverende at de måtte slutte i arbeidsutplasseringer som de opplevde trivelige og kompetansegivende, fordi regler eller budsjetter medførte slike begrensninger.

Nina opplevde å ha store helseproblemer, men kunne ha lyst til å fylle sin livsverden med noen faste aktiviteter. Det ville møte noen av hennes sosiale behov etter at samboeren flyttet. Hennes dagsform varierer fra dag til dag. Hvis hun kunne få prøve seg i arbeid som kunne være fleksibelt i forhold til dagsformen, ville hun gjerne ha arbeid i en deltidstilling. Nina ville trolig være motivert til å inngå velferdskontrakt, som kunne kombinere deltidarbeid og varig lønnstilskudd (gradert uførepensjon). I samtaleintervjuet mente hun at hun var ufør, men hun hadde fått avslag på søknad om uførepensjon. Med mindre hennes helse skulle bli bedre, vil hun trolig bli i mestringsposisjonen resignering i forhold til arbeidslivet. Nina opplever å mestre sin livsverden relativt bra på andre områder og beskjeftiger seg med aktiviteter hun finner meningsfulle. Hun har en relativt høy alder, det er mange år siden hun sist var i arbeid, og hun opplever at helsen blir svekket på grunn av sykdom. Antall uførepensjonister i Norge har gradvis økt i mange år. Det er 11,2 % av befolkningen som mottar uførepensjon. For gruppen mellom 18-29 år er landsgjennomsnittet på 8,9 % (Lilleland, 2006). Det er foruroligende høyt, da de er i begynnelsen av sin voksne løpebane. Politikerne må ta disse signalene på alvor, og i større grad forebygge at unge faller ut av arenaer for utdanning og arbeidsliv. På den annen side er det også viktig at sosialklienter som Nina og Liv får avklart sine arbeidsevner, slik at de kan få innvilget (gradert) uførepensjon. Langtids sosialklienter oppgir å ha dårligere helse enn uførepensjonister (van der Wel et al. 2006). Dette kan indikere at noen brukere ikke får innvilget uførepensjon som de skulle hatt.

Andre brukere som Ola, Stein, Arne og Ivar opplevde å ikke få behandlingstilbud som LAR, selv om de ønsket det.

#### **9.4 Mangel på behandlingsplasser, oppfølging og nettverk**

Ola, Arne og Ivar trodde og håpet at de skulle kunne bli arbeidsdyktige på sikt, men først måtte de få behandling for sine rusproblemer. Stein opplevde å ikke ha arbeidsevner på grunn av sin dårlige helse, men han ville ha LAR. Sosialtjenesten informerte dem om at det ikke var flere midler igjen på budsjettet. Det hjelper lite å ha rettigheter i forhold til lovparagrafer og sosialpolitiske reformer, hvis ikke det er midler til å gjennomføre dem. Arne fikk forklart at han ikke var hjelpetrengende nok til å få behandling. Informanter opplevde avmakt i forhold

til å få samtaler med profesjonelle hjelpere og til å få fremmet søknader om LAR. Ola forsøkte å influere ved å sette en overdose mens han oppholdt seg i sosialtjenestens lokaler og ved å stå frem med sine behov i avisen. Han opplevde kun negative effekter av sine mestsringsforsøk. Allmenn kunnskap tilsier at tidlig hjelp ofte kan være god hjelp. Forskning har vist at veier ut av rusmiddelavhengighet kan være kortere, hvis man opplever å ha alternativer (Hedin & Månsson, 1997).

Rehabiliteringsprosesser kan være lange og vanskelige. Hanne, 32 år sier det slik:

*”Vi er like i det at vi bruker stoff. Ellers er vi like forskjellige som alle andre. Du får lite veiledning. Man er så sliten og nedkjørt av problemene som har hopet seg opp. Rus er et av problemene. Man kan ikke jobbe. Man har den jobben man har med å skaffe dritten for å fungere. Det er 24 timers jobb. Det er som en del av meg har dødd følelsesmessig. Du blir på en måte hardere. Tåler mer, selv om du ikke gjør det. Du får kortere lunte. Du har stagnert i ungdomstiden inni deg. Det er ting som er borte som andre voksne har. Man handler, før man tenker. Man blir levende død på en måte. Dermed er det viktig at man har noe å gjøre. Jeg er veldig glad i å lage ting – tegne, male. Regnskap og data er mer jobb, og da må jeg ha utdanning. Jeg kunne også tenke meg å jobbe med mennesker med rusproblemer. Der føler jeg at jeg kan bidra. Jeg vet hvilket helvete det er fra morgen til kveld. Jeg skulle ønske at vi narkomane kunne ha et slags fritidssted, hvor vi kunne vært - med symaskiner, malersaker, - for folk som hadde en hobby, så vi kunne drive med noe. Et senter hvor det var mat, kaffe og kaker. De kunne da få bygd opp selvtilliten gradvis. Du kunne begynne der først. Det er ikke lett som narkoman. Lære å håndtere hverdagen med sånt som frekke kommentarer fra folk du møter hver dag. Det er fullt av vektere som behandler deg som ”trash”. Vi blir ikke behandlet som folk. Det er der vi er følsomme. Vi har ødelagt livet vårt. Heroin er en substitutt - som barn har smokken sin. Du har ting du har drømt om i ungdomstida. Du fikk det ikke til. Man må vokse gradvis. Noen tar dette veldig lang tid for, mens andre vil begynne med en gang. Vi vil gjerne ha det bra som alle andre. Vi har problemer med å møte hverdagen. Å se folk i øynene. Vi har masse nerver. Derfor er det vanskelig å kutte ut alt stoff. Derfor blir det på liksom – om og om igjen.”*

Hanne både tror, kan og vil delta i rehabilitering og har kreative ideer om hva hun ønsker seg. Imidlertid påpeker hun en rekke belastningsfaktorer som kan vanskeliggjøre dette. Hun hadde drømmer i ungdomstiden om hva hun ville bli. På grunn av problemer med rusmidler er det perioder i livet som er blitt borte, så hun opplever at hun på noen områder har stagnert i ungdomstiden. Hun erfarer å ha behov for åpne arenaer som gir sosial støtte, før det eventuelt på sikt kan bli aktuelt med kurs og utdanning. Hva skal til for at hjelpen ikke oppleves å bli ”på liksom”?

Hvis politikerne bevilger tilstrekkelig med midler til brukere med rusmiddelproblemer, vil de kunne ha gode muligheter til å mestre hverdagen ved å delta i NAV-reformens beskrevne kvalifiseringsprogram. Flere informanter uttrykte behov for et *helhetlig* tilbud som i tillegg til selve behandlingen innebar arbeid/utdanning, bolig og støttende sosialt nettverk. Ettervern etter institusjonsopphold opplevdes å være fraværende. Informanter som Ola og

Stein hadde ingen nære relasjoner som kunne gi dem sosial støtte. De savnet sterkt en eller flere nære *støttepersoner* som kunne fungere som brobyggere på deres vei til å bli mer inkludert i samfunnet. Rolf og Ulf hadde sporadiske problemer med rusmidler og hadde negative erfaringer med å ”bli puttet i et ledig tiltakshøl” uten opplevd mening og mål. Det var store individuelle forskjeller mellom brukerne, slik at de helhetlige tilbudene måtte *individualiseres*.

Informanter som brukte heroin, levde med et kortere tidsperspektiv. Deres livsverdener besto av å mestre å skaffe nok penger til å dekke dagens doser. I enkelte perioder vil målsettinger om å forlenge livene deres kunne være mest realistiske. I andre perioder hvor de opplever å ha mer kontroll over rusbruken, kunne de ha et lengre tidsperspektiv. I Tiltaksforsøket kom flest langtids sosialklienter i arbeid i de kommunene som kun hadde et lite antall brukere som hadde gjennomført tiltak. Det kan være lettere å få gode resultater med korttids klienter enn med langtids klienter. Arbeidsrettede tiltak for denne målgruppen krever langsiktig og ressursintensiv innsats og oppfølging (Lødemel & Johannessen, 2005). NAV-reformens inntektssikring i inntil 2 år vil i mange tilfeller være altfor kort. Overfor brukere som Stein, Hanne og Ola vil perioden for inntektssikring trolig måtte forlenges utover 2 år og i noen tilfeller bli permanent. Innholdet i rehabiliteringsprosessene måtte også ha stor åpenhet for å prøve og å feile – i flere år.

En viss stabilitet i relasjoner over tid hadde betydning for å oppleve å mestre livsverden. Informanter som hadde hatt problemer med rusmidler over flere år, hadde mistet både arbeid og bolig. Det medførte at de ikke hadde kontakt med kolleger og naboer. Ola og Stein hadde heller ikke kontakt med nære familierelasjoner, slik at de opplevde å ikke ha noen nære relasjoner. Deres livssituasjoner gjorde det komplisert å opprettholde relasjoner. De hadde vansker med organisere livene sine og å holde avtaler. Det var primært opp til aktøren selv å ta kontakt med sine nettverk, da personer i deres omgivelser ikke visste hvor de befant seg. Dette var enklere for dem som hadde et fast sted å bo. Opsand (1975) har utviklet en idealtypisk modell for klientifiseringsprosessen. Bringsli & Myhre (1994) har videreutviklet denne og bruker den til å forstå langtids sosialklienters livssituasjoner. Modellen illustrerer hvordan brukernes uformelle nettverk gradvis avskalles og forsvinner. De formelle nettverk styrkes. Parallelt utvikles prosessen med å forstå og oppleve seg selv som avviker. Disse prosessene forsterker mulighetene for å bli gjengangere som bruker av sosialtjenesten og andre velferdstjenester.

Flere informanter opplevde i perioder behov for daglig oppfølging. Ifølge NAV-reformen har brukere med sammensatte behov rett til å få egen kontaktperson i oppfølgingen,

men hvor mye oppfølging betyr det i praksis? Støtten fra formelle nettverk opplevdes å mangle eller ikke være tilgjengelig når informantene virkelig hadde behov for det. Opplevelser av kvalitet og kontakthypighet med de uformelle nettverkene varierte. Arne, Ivar og Ulf hadde nære familiemedlemmer som stilte opp betingelsesløst om og om igjen. Andre familiemedlemmer orket ikke å ha kontakt lenger og hadde satt klare grenser for det. En viktig faktor for å opprettholde kontakten var at brukerne evnet å ta hensyn til familiene sine, slik blant annet Arne og Ivar gjorde. Både Liv og Nina opplevde å få kontroll over sine mangeårige problemer med alkohol. Liv erfarte å få nødvendig støtte fra sine barn og likesinnede som hun traff via AA, mens Nina fikk støtte fra samboer og ved å få kommunal leilighet. På bakgrunn av informantenes opplevelser synes det å være et stort mestringspotensiale i nære familierelasjoner og perifere bekjente. Det er derfor et tankekors at ingen informanter sa at de hadde opplevd å bli spurt av sine saksbehandlere om de ville trekke inn sine uformelle nettverk i samarbeidet. Personer fra uformelle nettverk kan trekkes inn som støttepersoner ved kraftvendepunkter og ved vedlikehold av mestringsprosesser, dersom brukerne ønsker det. Støttepersoner er avhengige av å få informasjon om når ”riktige tider” er (Se kapittel 8). Et annet moment er i hvilken grad de har kapasitet til å stille opp i forhold til at de skal ivareta sine egne livssituasjoner også. Flere informanter fremhevet at de ikke hadde vært i live, hvis de ikke hadde fått mat, omsorg og husvære hos bekjente og på hospits og varmestuer. Å bli behandlet med forståelse og verdighet hadde stor betydning for disse informantene. Det gjelder også i forhold til velferdsarbeidere som i kraft av sine ansettelsesforhold har mer makt enn brukerne (Skau, 1992).

## **9.5 Velferdskontrakter – reduksjon av brukerrettigheter?**

Maktaspektet er et viktig moment i forhandlinger om velferdskontrakter. Brukerne er helt avhengige av de økonomiske ytelsene de får fra sosialtjenesten eller NAV-kontorer. Alle informantene syntes satsene for sosialhjelp var for lave. Borgeraas (2006 a) fant at sosialklienter som fikk høyere livsoppholdsnivå opplevde større mestringsfølelse. Informantene i min studie vil sikkert gjerne få dobbel ytelse i henhold til NAV-reformen, men de må da være villige til å arbeide og/eller skolere seg. Ikke alle informantene har like gode forutsetninger for å mestre å stå i arbeid eller oppfylle andre krav som står i kontrakten. Brukerne kan oppleve at de ikke mestrer å oppfylle alle vilkårene som blir stillet. Mulige årsaker kan være uklar kommunikasjon, praktiske problemer, sykdom eller uhell. De får lønn i forhold til antall timer de arbeider. Ved udokumentert fravær vil stønaden deres bli redusert

til det halve igjen. Med et rusmiddelproblem kan brukeren være like motivert, men han mestrer likevel ikke utfordringene som følger av kontraktsinngåelsen. Hvilke samarbeidspartnere har ansvar for hva i situasjoner som oppstår i forbindelse med kontraktsbrudd? Det er ofte flere aktører med i samarbeidet, - vanligvis brukeren, velferdsarbeideren fra NAV og en representant fra arbeidsgiveren. Ulf, Arne og Ivar sa at de måtte gjøre ting på sin måte. Å engasjere brukeren i planlegging av egen rehabilitering vil kunne forebygge noen nederlag, men å unngå dem vil være urealistisk. For å lære å mestre livet bedre, vil det høyst sannsynlig være nødvendig med flere sjanser for alle partene som er med i rehabiliteringsarbeidet. Det må være rom for å prøve og å feile uten at stønaden skal bli redusert til det halve. Makten til å vurdere og beslutte det har forvaltningen alene. Brukeren kan kun medvirke ved å påvirke beslutninger som fattes og anke ved uenigheter.

Lederen i advokatforeningen Anders Ryssdal mener velferdskontrakter vil undergrave rettsikkerheten for de svakeste i samfunnet. Han advarte stortinget mot å innføre velferdskontrakter (Ellingsen, 2006). I stortingsmeldingen (St. meld. nr. 9 (2006-2007)) heter det at velferdskontrakter skal brukes som et gjennomgående og systematisk prinsipp for å konkretisere gjensidige forventninger, krav og forpliktelser mellom forvaltningen og brukere. Dersom brukerne bryter kontraktens vilkår, bortfaller tilleggsytelsen. Ryssdals poeng er at slike avtaler ikke oppfyller grunnvilkåret til avtaleinngåelse. Avtalefrihet forutsetter jevnbyrdighet eller som et minimum at begge parter kan gå sin vei, hvis man ikke blir enige. Forutsetningen er ikke oppfylt her. Brukernes motpart i forhandlingene er den nye NAV-forvaltningen. Saksbehandlerne er langt sterkere parter. Brukerne er helt avhengig av den økonomiske stønaden de mottar. *Vedtak* er ensidig myndighetsutøvelse og maktbruk. Ryssdal anbefaler å opprettholde ordningen med vedtak, slik det er hjemlet i sosialtjenesteloven i dag. Kontraktsbegrepet svekker brukernes rettssikkerhet. Brukerne kan likevel bevilges dobbel stønad til å delta i et bredt spekter av virkemidler som rehabilitering, kvalifisering, arbeidstrening og opplæring. I sosialtjenestelovens § 5-3 hjemles at man kan stille vilkår for tildeling av sosialhjelp.

Bruk av kontrakter har mange paralleller til sosialt arbeids *samarbeidsavtaler* ("contracts") (Shulman, 1999; Eriksen, 1994; 1998; Eriksen & Nordstrand 1995). De er ikke juridisk bindende. Samarbeidsavtaler er ment som hjelpemidler for å fremme kommunikasjon og bedre hukommelsen. Anvendelsen av dem er *frivillig*, og brukerne skal være enige i det som står i dem. I sosialt arbeid vektlegges at samarbeidsavtaler skal brukes fleksibelt og med optimal brukervedvirkning. Bruk av samarbeidsavtaler har vært prøvd ut ved sosialtjenesten i en kombinasjon med vedtak om økonomisk sosialhjelp (Tronsmo, 1991; Nordstrand, 1993;

Eriksen, 1994; 1998; 2003 b). Begrepet samarbeidsavtaler har blitt brukt for å tydeliggjøre verktøyets målsetting og for å øke brukernes rettssikkerhet (Zahl, 1989). En viktig forutsetning for bruk av verktøy er at brukerne har gitt et informert samtykke (Eriksen & Nordstrand, 1995). Bruk av velferdskontrakter kan oppleves som en raus bistand fra velferdssamfunnet eller som en tvangstrøye om å arbeide uansett evner. Stønaden beløper seg til kr 10.000 for en enslig. Både skatt og alle boutgifter er inkludert i dette beløpet. Med høye boutgifter kan dette for noen som Tor, Nina og Ulf medføre at de får mindre til livsopphold med NAV-reformen, selv om de arbeider for stønaden. Ungdommer som Vera kan bo mer eller mindre gratis hos sine foreldre, mens andre kan bo gratis hos bekjente (Fred, Jorunn) eller på hospits (Ola, Dordi). Disse vil kunne få mer til sitt livsopphold. Brukeren kan disponere hele stønadsbeløpet slik han/hun selv ønsker, hvilket vil kunne oppleves som en større frihet.

Begrepene vedtak og samarbeidsavtaler synes å øke brukernes rettssikkerhet og å dempe maktbruk mellom ulikevektige samarbeidspartnere. Optimal brukervedvirkning er sentralt i gode samarbeidsrelasjoner. Det er et stort spenningsfelt mellom saksorienterte og relasjonsorienterte relasjoner (Ranger, 1995), - og mellom samarbeidsrelasjoner og korrigeringsrelasjoner (Sagatun, 2005). Vilkårsbruk behøver ikke være i strid med praktisering av brukervedvirkning. Utfordringen vil være å få til gode dialoger. Generelle vilkår kan være felles for alle brukere av de aktuelle tiltakene. Individuelle vilkår bør brukere ha reell og optimal innflytelse på. Det vil kunne øke sannsynligheten for at de opplever tiltakene de er utplassert i som meningsfulle og kompetansegivende. Tiltakene vil kunne bli mer treffsikre i forhold til brukernes arbeidsevner. Hvis gjennomføring av tiltaket blir satt som vilkår, og det oppleves som tvang og lite formålstjenlig, vil det kunne redusere motivasjon for deltakelse og medføre at mestringsprosjektet kan strande. Nina, Ulf og Ola opplevde at velferdsarbeidere ikke lyttet til det de forsøkte å bidra med i samarbeidet. Per, Arne og Rolf erfarte at de hadde liten politisk innflytelse og at ingen ville høre på dem. Det var vanskelig å anke på vedtak, da de var redde for å miste sosialhjelpen ved å lage ”bråk”. Ola erfarte det som nytteløst at han sto frem i avisen for å få mer penger til LAR.

Chudasama, (2005) gjorde en kvalitativ studie og fant at langtids sosialklienter opplevde sosialtjenesten primært som en kontroll- og utbetalingsetat. Brukerne ønsket ikke bare penger, men hadde også behov for råd, veiledning og meningsfulle aktiviteter. Praktisering av brukervedvirkning synes å være sentralt for NAVs hjelpere. Seim & Slettebø (2007) viser hvordan brukervedvirkning er mulig innen en byråkratisk, offentlig forvaltning som barnevernet. Maktbalansen mellom brukere og hjelpere er asymmetrisk både innen

barnevernet og sosialtjenesten. Det finnes situasjoner hvor brukeres muligheter til å influere er begrenset. Det oppleves vanskelig å klage over beslutninger i forhold til kontrakter, hvis man er redd for å miste tiltak eller tjenester man er avhengig av dersom det ikke finnes alternativer. Hvordan skal velferdskontrakter anvendes i forhold til individuelle planer som er hjemlet i sosialtjenestelovens §4-3? Brukernes rettigheter ved bruk av velferdskontrakter bør ikke innskrenkes i forhold til individuelle planer. Individuelle planer er hjelpemidler til å koordinere tjenester fra de formelle nettverk. Planene skal sikre at det til enhver tid er noen som har ansvaret for å følge opp brukeren. Brukerne har *rett* til å få utarbeidet individuelle planer, og det er en klar forutsetning at brukeren *skal medvirke* når planene lages og revideres.

## 9.6 Differensiert kartlegging – individualiserte tilbud

Marthinsen viste at langtids sosialklienter lett kan få status som ”usynlige” brukere. Deres behov ble ikke dokumentert og løftet frem, hvilket medførte at de følte seg oppgitte og avmektige (Marthinsen & Moe, 1999). Dokumentasjon og kartlegging av brukernes ønsker, ressurser og belastninger er nødvendig for individuell tilpasning av tiltak og for å oppnå optimal brukermedvirkning. Denne kunnskapen øker sannsynligheten for at brukernes arbeidsevner og tiltak som prøves ut, blir mer treffsikre og realistiske. Systematisk bruk av kartleggingsverktøy i slikt rehabiliteringsarbeid har liten tradisjon i sosialt arbeid i Norge. Kommunene som deltok i Tiltaksforsøket hadde begrenset kunnskap om brukernes ressurser og problemer (Lødemel & Johannessen, 2005). Eriksen (1994, 1998) utviklet kartleggingsskjema i forbindelse med utviklingsprogrammer finansiert av Sosial- og helsedepartementet. Noen verktøy var strukturerte og kvantitative, mens andre var kreative og kvalitative. Kartleggingsskjema i sosialtjenesten (KIS) ( Sosial- og helsedirektoratet, 2007) er en god start på utvikling av standardiserte verktøy for å kartlegge brukeres arbeidsevner. Dette verktøyet kartlegger i liten grad helse og nettverk. Andre har laget et mer omfattende skjema for å kartlegge arbeidsevner og funksjonsevner (Marthinsen & Skjefstad, 2006). Bred kartlegging kan være nyttig i forbindelse med utredninger av kompliserte livssituasjoner. Erik, Arne, Rolf og Georg hadde uteblitt fra tiltak som de opplevde at ikke var innrettet mot dem. Ansatte i tiltak opplevdes for forskjellig fra dem selv eller de anså ikke tiltaket å være kompetansegivende. Enkelte opplevde seg som ikke arbeidsdyktige, men ønsket en bedre livsverden. Når kartlagt kunnskap skal brukes, er brukermedvirkning sentralt. Brukerne må engasjeres i å utkrystallisere hva de opplever som best hjelp for å kvalifisere eller aktivisere seg.

Aktører i forvaltningen vil møte utfordringer i å finne arbeidsgivere som er villige til å samarbeide om å gjennomføre NAV-reformen. Det kan være krevende for ledere å legge til rette for opplæring og utvikling av arbeidsplasser for personer med individuelle behov. Arbeidsplassene må være fleksible i forhold til fravær og tilpasninger. Arbeidets art bør i visse sammenhenger være uavhengig av personlig kontinuitet. Arbeidsgivere velger ofte mer stabil arbeidskraft, så lenge de kan velge. Tilgjengelig arbeidskraft svinger med konjunktorene. Lite fleksible regler og knappe midler på budsjetter kan virke begrensende på muligheter til å etablere arbeidsplasser. Standardiserte kartleggingsverktøy kan være nyttige hjelpemidler for tverretattlig samarbeid både for aktører i offentlige og private virksomheter. De samarbeidende parter får en felles kunnskap å samhandle i forhold til. For å forebygge at brukerne blir forenklet til "kategorier", bør de inviteres til samarbeid også i slike fora. Med NAV-midler kan kommunale og private arbeidsoppgaver utføres ved å opprette skjermede arbeidsplasser. Lønnstilskudd vil over tid kunne brukes til å få billig arbeidskraft, avhengig av arbeidstakernes arbeidsevner og mestringsutvikling. Enkelte kommuner har redusert sine muligheter til å skape arbeidsplasser, ved at de har overlatt kommunale tjenester til private arbeidsgivere ("outsourcing"). Hva er samfunnsøkonomisk mest fornuftig? En del arbeidsgivere vil kunne spekulere i denne ordningen, ved at de søker om nye perioder om lønnstilskudd, selv om arbeidstakere bidrar med full arbeidsinnsats. Arbeidsgivere bestemmer hvem de ansatter i sine virksomheter. Forvaltere bestemmer hvor lenge lønnstilskudd skal bevilges og til hvem. Oppfølging av utplassert arbeidskraft er derfor sentral. Arbeidstakere ønsker et meningsfullt arbeid tilpasset deres arbeidsevner. Den vil kunne variere over tid. Arbeidsgivere ønsker høy produksjon med lavest mulige kostnader. Deres kostnader vil kunne reduseres med offentlige lønnstilskudd.

NAV innebærer at landets innbyggere skal få utnytte sine arbeidsevner. Danmarks arbeidsmarkedsreform "Flere i arbejde" ble iverksatt for 3 år siden og hadde som hovedmål at innsatsen overfor de arbeidsledige skulle følge kortest mulige vei til arbeid. Saksbehandlerne har derfor fokusert mer på å få de arbeidsledige raskt i jobb enn på å forbedre deres arbeidskompetanse på lengre sikt. Som i Norge er det også i Danmark stort behov for arbeidskraft nå. Ifølge Stigaard et al. kan det derfor være problematisk at saksbehandlerne har en tendens til å prioritere de arbeidslediges egne ønsker og forutsetninger fremfor arbeidsmarkedets behov (Stigaard, Sørensen, Winther, Friisberg & Henriksen, 2006). Imidlertid er det mulig at dette kan øke sannsynligheten for at arbeidstakerne vil trives bedre i sitt nye arbeid og får lengre arbeidsperioder. I følge Geerdsen og Geerdsen (2006) er sannsynligheten for at arbeidsmarkedstiltak skal føre til arbeid, størst like etter at tiltaket blir



avsluttet. Etter 2 måneder er sannsynligheten nesten lik null. Sjansen for å komme i arbeid avtar, jo flere arbeidsmarkedstiltak de arbeidsledige deltar i. I Tiltaksforsøket avtok sannsynligheten for å komme i arbeid jo lengre periode brukerne hadde mottatt sosialhjelp før de ble deltakere i forsøket (Lødemel & Johannessen, 2005). Flere informanter i min studie hadde vært arbeidsutplassert og deltatt på kurs flere ganger uten at det førte til at de fikk arbeid. Enkelte av dem opplevde dette nærmest som en meningsløs ”tiltakskarusell”.

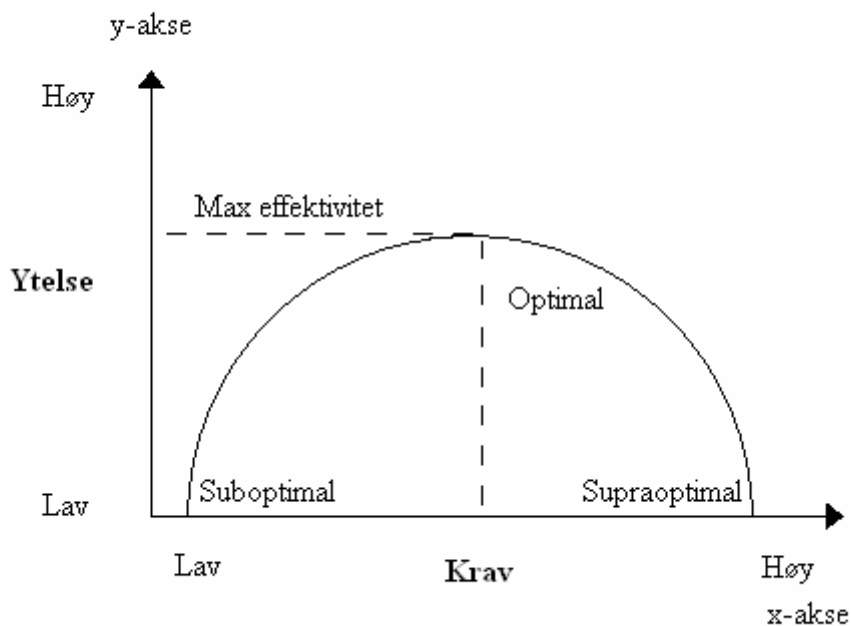
Tiltaksstatistikk viser høy aktivitet, registrert arbeidsledighet holdes nede, men i realiteten kan dette være sløsing med samfunnets midler. I Riksrevisjonens nye rapport avdekkes det mangelfull oppfølging av langtidsledige og manglende kvalitetskontroll av NAV's mange tiltaksplasser. Hvis man ikke har oversikt over resultatene av tiltakene, blir det vanskelig å utvikle nye tiltak som fungerer (ANB-NTB, 21.03. 2007). I Norge vil utfordringene særlig bli å etablere store variasjoner i arbeidsplasser og kvalifiseringsprogrammer, slik at de kan tilpasses variasjonene i arbeidsevnene til arbeidsstyrken man ønsker å aktivisere. Kartleggingsverktøy blir viktige i forhold til å finne individualiserte og helhetlige tiltak, dokumentere hvordan mestringsprosessen utvikler seg og å evaluere når tiltak bør avsluttes. Verktøy som KIS vil kunne medføre mer systematikk og kontinuitet i arbeidet. Noen brukere vil kunne få ordinært lønnsarbeid, andre vil få varige lønnstilskudd, mens andre får avklart at de ikke lenger er arbeidsdyktige. Kvalitative så vel som kvantitative evalueringer er viktige for å få fortløpende kunnskap om tiltak fungerer i henhold til gode intensjoner.

Kartleggingsverktøy kan oppleves som ”tvangstrøyer” (Eriksen, 1994), hvilket kan bidra til objektgjøring av brukerne. Dersom verktøy skal oppleves som gode hjelpemidler, må de anvendes i fortløpende dialoger mellom samarbeidspartene. Verktøy kan være gode i seg selv, men anvendelsen av dem kan bli praktisert på krenkende måter. Bruk av kartleggingsverktøy må ikke bidra til mer maktutøvelse, så hjelperne må være sensitive i forhold til hvilke budskap brukerne gir. Hvis verktøy brukes slik, vil de kunne bidra til å utvikle individuelle planer som kan treffe brukernes behov mer presist. Iverksetting av planer fordrer at man har ressurser. I samordningsforsøket oppsummerte flere av prosjektene i følge Møller (2006) at det var et misforhold mellom omfang av brukernes avklarte behov og tiltaksressurser velferdsarbeiderne hadde til rådighet.

## 9.7 Hva er realistiske krav å stille?

Georg og Karl sa at de gjerne ville jobbe, men at det måtte stilles realistiske krav til dem. En rekke arbeidsgivere hadde avvist dem, når de forsøkte å "selge" sin arbeidskraft. De strevde begge med problemer med rusmidler, slik at de var usikre på egne arbeidsevner. Gode kartleggingsverktøy vil være nyttige for å kartlegge arbeidsevner – både summativt og prosessuelt. Imidlertid er det en utfordring å vite hvor store krav man kan stille overfor hvilke brukere, samt hvordan tilbudet kan tilpasses individuelle behov best mulig. Mange av sosialtjenestens langtids klienter har kompliserte og sammensatte livssituasjoner, hvilket kan medføre store utfordringer for velferdsarbeiderne i deres sysselsettingsarbeid. Tom Cox (1979, s. 16) har utviklet en mestringsmodell for optimal ytelse i forhold til maksimal ytelse. I modellen nedenfor illustrerer y-aksen ytelse, og x-aksen krav til ytelse.

**Figur 9.1 Mulig forhold mellom ytelse og krav**



Cox hevder at man må finne en balanse mellom for høye og for lave krav til ytelse. De fleste mennesker synes å fungere best ved *moderate* krav, - da mestrer man det man skal optimalt. Cox' modell illustrerer at hvis mennesket yter mindre enn maksimalt, kan dette skyldes både for høye og for lave krav til ytelse. Det kan derfor være gunstig å finne et kravnivå som ligger på optimal ytelse og ikke på maksimal ytelse. Et slikt resonnement kan være gunstig, når det gjelder langsiktig innsats. Man kan yte maksimalt kun i kortere tid, ellers bryter man sammen av utmattelse. For liten innsats fører til at aktøren fort kan gå lei.

Cox' modell er interessant i forhold til NAV-reformen. Velferdskontrakter skal inneholde tydelige gjensidige krav og forpliktelser for brukere og forvaltningspersoner. For at målene i kontrakten skal bli nådd, er det sentralt at partene tilstreber realisme i sine ambisjoner. Partene må sammen avveie hva man kan oppnå innen disponible ressurser og aktuelle utfordringer. Ifølge Cox' teori kan det legges bedre til rette for realistiske planer ved å tilstrebe moderate krav, da det øker sannsynligheten for optimal ytelse. En person som yter maksimalt hele tiden, kan bli utbrent. En person som bare yter litt, kan oppleve arbeidet meningsløst og kjedelig. Begge disse personer kan bli arbeidsledige. Moderate krav synes å være essensielle i forhold til optimal ytelse over tid. Utfordringer for velferdstjenestene vil være å finne hva moderate krav innebærer for den enkelte bruker. På bakgrunn av mine intervjuamtaler synes det også å være sentralt å bevisstgjøre brukerne om individuelle, sosiale og materielle mestringsressurser i deres livsverdener. Få informanter så hva de selv evnet og hvilke mestringsressurser de hadde i sine omgivelser. De var lite vant til å reflektere om egne livsverdener med et ressursperspektiv.

## 9.8 Fra "arbeidslinje" til "mestringslinje"

Politikernes klart uttrykte hovedmål er at brukerne skal få hjelp til å få arbeid ("arbeidslinjen"). Offentlige tjenester skal effektiviseres og stønadene reduseres.

NAV-reformen vil kunne være gunstig for brukere som har rest-/arbeidsevner. De vil kunne oppleve å lykkes og å bli del av et "A-lag". For brukere som prøver seg i arbeidslivet, men som opplever at de ikke mestrer det, vil kunne oppleve seg som en del av et "B-lag".

Myndighetene har skapt et sterkt press om at "alle" skal i arbeid og bidra med det man kan. Halvorsens studie viste at det kan være problematisk å være sosialklient i et samfunn som legger så stor vekt på idealet om selvhjulpenhet gjennom deltakelse i lønnet arbeid og der arbeidsetikken står sterkt. Brukere som ikke mestrer å bidra i arbeidslivet, kan komme til å føle seg spesielle og stemplet som udugelige (Halvorsen, 1999). Noen saksbehandlere har vært bekymret for stemplingen som har vært forbundet med å bli vurdert som ikke arbeidsdyktig. Det har forsterket en tendens til å vurdere arbeidsevnene som for høye (Madsen, Mortensen & Rosdahl, 2006). Omgivelsene kan på ulike måter forsterke stemplingsopplevelsen ved å formidle at manglende arbeidsevne handler om lav moral.

I Tiltaksforsøket (Lødemel & Johannessen, 2005) var hovedmålsettingen å få langtids sosialklienter i arbeidsrettede tiltak. Økonomisk sosialhjelp var en del av lønnen. En firedel av deltakerne gikk over i ordinært arbeid. Ytterligere en firedel kom over på attføring eller

rehabilitering. Til tross for i herdig innsats ble det hos halvparten av deltakerne ikke registrert noen endringer i forhold til å komme i arbeid. Mange langtidssosialklienter synes å ha liten arbeidsevne. Dårlig helse er en viktig årsaksfaktor (van der Wel et al. 2006). Halvparten av langtids sosialklienter ble formidlet i arbeid, men den andre halvparten ikke var arbeidsdyktige. Det må tas på alvor at en så stor gruppe i liten grad er i stand til å arbeide til tross for innsats med å få dem i arbeid. De som ikke har arbeidsevner, har andre evner de bruker daglig til å mestre sine livssituasjoner med. Profesjonelle hjelpere må stille seg åpne for brukernes erfaringer med hverdagsmestring. Brukernes ønsker samsvarer ikke nødvendigvis med myndighetenes uttalte mål og visjoner. Personer som har stått lenge utenfor arbeidslivet, har opplevd mange nederlag. De kan få mer tro på seg selv ved å fokusere på andre sider ved sine livssituasjoner. Det synes å være betimelig med et fokusskifte fra arbeidsledighet til mestringsstrategier og sosial støtte for å få en bedre hverdag. Med slike tilnærminger vil brukernes opplevelser av mestringsområder gradvis kunne bli utvidet. Å være arbeidsledig oppleves ikke entydig negativt. Man erfarer å få frigjort tid som kan brukes til andre aktiviteter. Flere av informantene i min studie uttrykte behov for å oppleve en mer meningsfull livsverden. Ola, Nina og Stein følte seg ensomme, - Tor, Vera og Rolf hadde lite aktiviteter de kunne delta på. Chudasama (2005) fant at langtids sosialklienter levde et passivt og isolert liv. I min studie uttrykte informantene klart at økonomien begrenset deres sosiale deltakelse. Brukere kunne få tilbud om å være med i ulike (fritids-)aktiviteter. Slike tiltak ville kunne styrke deres opplevelse av å mestre og å influere på hverdagen og å føle seg inkludert i samfunnet. Dette kunne omtales som "*mestringslinjen*" – et samfunn hvor alle deltar og bidrar med sine mestringsevner både i og utenfor arbeidslivet. De sosialpolitiske idealene måtte da endres fra et ensidig overordnet hovedmål om at alle skal arbeide for sin offentlige stønad, til at alle skal medvirke og delta på samfunnets arenaer etter evner og behov. Opplevelse av mestring på en arena vil kunne influere positivt på opplevelse av mestring på andre arenaer.

I det siste kapittelet oppsummerer jeg mine resultater og reflekterer over hva min studie kan bidra med til forskningen og praksisfeltets innsats i forhold til langtids sosialklienter.

## KAPITTEL 10

### AVSLUTNING

#### 10.1 Innledning

I dette kapittelet oppsummerer jeg studiens viktigste resultater. Oppsummeringen kan være relevant både for praksisfeltet og for forskningen i forhold til langtids sosialklienter. Derne belyser jeg studiens mulige implikasjoner for praksisfeltet og for fremtidig forskning. Først lager jeg en kort skisse av avhandlingens oppbygning:

Studiens problemstillinger er:

Hovedproblemstilling:

- Hvordan opplever langtids sosialklienter mestringen av hverdagen?

Delproblemstillinger:

- 1 Hva er deres viktigste opplevde utfordringer i deres (livs)situasjoner?
- 2 Hvordan opplever de sin egen mestring? Opplever de å ha innflytelse på sine (livs)situasjoner?
- 3 Hvordan opplever de at deres omgivelser (personer i deres uformelle og formelle nettverk) fremmer og/eller hemmer mestringen av deres (livs)situasjoner? Hvordan opplever de omgivelsenes sosiale støtte?

Disse problemstillingene belyste jeg ved å intervju 21 langtids sosialklienter. Jeg anvendte tre mestringsorienterte perspektiver: individ-, omgivelses- og interaksjonsperspektivet.

Informantene ble utforsket som medvirkende, mestrende aktører som individer og i interaksjoner med skiftende kontekster. Omgivelsene besto av ressurser og belastninger som påvirket informantenes opplevelser av mestring av deres livssituasjoner. I deres beskrivelser fortolket jeg at deres livsverdener forandret seg mer eller mindre over tid. Jeg ble opptatt av deres *mestringsbevegelser*, for da kunne de erfare å ha innflytelse på og å medvirke til endringer eller tilpasninger i retninger som de selv ønsket. Mestring forstås som kognitive prosesser (Lazarus & Folkman, 1984), opplevelse av sammenheng (Antonovsky, 2000), samt handlinger og læring. Mine analyser medførte at jeg konstruerte mestringsmodellen (kapittel 3). Den hjalp meg til å fortolke informantenes individuelle mestringsevner (kan, tror, vil, gjør, lærer). Med mitt fenomenologiske perspektiv fant jeg det formålstjenlig å fokusere både på

informantenes opplevelser av individuelle og kontekstuelle mestringsressurser og hvordan de bidro til å mestre utfordringer i deres erfaringsverdener.

Som en introduksjon til analysen redegjør jeg for informantenes problemforståelser. De influerer på informantenes valg av mestringsstrategier (kapittel 4). I presentasjonen av informantenes beskrivelser av hverdagsmestring (kapittel 5 og 6) brukte jeg mestringsmodellen som analysegrunnlag. Beskrivelsene ble strukturert i fire analysetemaer for å utforske fenomener som hadde relevans for studiens problemstillinger. I de to første temaene analyserer jeg informantenes individuelle mestring av deres to viktigste opplevde utfordringer. I tema 3 og 4 fortolker jeg informantenes opplevelser av om deres omgivelser fremmer eller hemmer deres mestring. Informantenes opplevelser av egen innflytelse på livsverden utforskes fortløpende.

Tema 1: - opplevelse av individuell mestring av arbeidsledighet

Tema 2: - opplevelse av individuell mestring av å leve med lite penger over tid

Tema 3: - opplevelse av hva som fremmer eller hemmer individuell mestring i uformelle nettverk (opplevelse av sosial støtte)

Tema 4: - opplevelse av hva som fremmer eller hemmer individuell mestring i formelle nettverk (opplevelse av sosial støtte)

Etter en ny lang periode med runddans mellom empiri, metode og teori konstruerte jeg samspillsmodellen (kapittel 7). Den hjalp meg til å utforske de seks mestringsposisjonene som jeg fortolket at preget informantenes opplevelser av sine livsverdener og generelle mestringsmønstre. Informantenes erfaringer med sine mestringsprosesser endret seg over tid. De kan forstås som å flyte mellom ulike mestringsposisjoner i samspillsmodellens felt avhengig av utfordringene de opplevde innenfor sine livsverdener. Informantene opplevde kraftvendepunkter som kritiske i sine mestringsprosesser (kapittel 8). Analysen avsluttes med å drøfte hvordan NAV-reformen kan bidra til mestring for langtids sosialklienter (kapittel 9).

## 10.2 Analyse og resultater

Jeg skal nå presentere en oppsummering av hva mine analyser viste. Jeg har komprimert informantenes opplevelser i generelle mestringsmønstre og i sosial støtte. Imidlertid forsøker jeg å ivareta empiriens rikdom og mangfold ved å vise variasjonsbredde i eksemplene jeg løfter frem. Informantene ble delt i to grupper (kapittel 5 og 6). Denne gruppeinndelingen

brukes også her, der jeg finner at det har betydning for oppsummeringen. Resultatene står i overskriftene og teksten brukes til å eksemplifisere informantenes opplevelser.

### **10.2.1 Tema 1: Individuell mestring av arbeidsledighet**

#### **De mest mestrende og minst utsatte**

*Informantene søkte aktivt etter arbeid. De realitetsorienterte seg i arbeidsmarkedet.*

De mest mestrende brukte mye ressurser på å få seg arbeid uten å lykkes og meldte seg regelmessig ved Aetat. Vera var mest aktiv. Hun influerte på sin livsverden ved å annonsere og å ringe på ledige jobber. Å være optimist og å tro på at man skulle få jobb, var viktig for henne. Tor opplevde seg uønsket og var i ferd med å resignere på grunn av liten innflytelse. Ut i fra hans problemforståelse måtte myndighetene lage en bedre arbeidsmarkedspolitikk. Ulfs aktivitet var innrettet mot ett arbeidsområde, og han ville bli respektert for det. Han opplevde liten innflytelse i forhold til å skaffe finansiering for sitt vedprosjekt. De brukte alle tre sine tidligere erfaringer til å realitetsorientere seg i forhold til hva slags arbeid de ville ha og hva de opplevde at de kunne mestre. Vera og Tor ville ta hvilket som helst arbeid. Dette samsvarer med Lysestøls funn (1998). Ulf hadde erfart at han ikke ville stå i produksjon lenger eller ha "krevende" sjefer. Han ville mestre å etablere seg for seg selv.

*Informantene justerte sine forventninger i forhold til mulighetene de så.*

Vera ville ha hjelp til finansiering av delfag for å få studiekompetanse. Hun ville ikke mestre å betjene mer lån via Lånekassen, men erfarte å få avslag om finansiering fra Aetat, trygdeetat og sosialtjenesten. Hennes opplevde dilemma var hvor mye hun ville mestre å arbeide og samtidig ivareta studier og å gå i terapi. Hvis hun fikk ordnet studiefinansiering, opplevde hun å kunne influere på hvordan hun kunne mestre sitt dilemma. På bakgrunn av sine erfaringer modifiserte Tor hva som var meningsfullt for ham. Tor justerte sitt sterke ønske om å få arbeid til en halv stilling med kommunen som arbeidsgiver. Han opplevde å ha liten innflytelse på om han fikk arbeid, men ville hjelpe kommunen med vedlikehold for å skape mer mening i sin livsverden. Ulf var lei av å bli fortalt hva han skulle gjøre og ville bestemme mer selv i sin fremtidige jobb. Han så store muligheter i å etablere seg som selvstendig vedprodusent og hadde leid seg bolig i skogen. Ulf var usikker på hvor mye myndighetene ville la ham få influere på sitt fremtidige arbeidsforhold.

#### **De minst mestrende og mest utsatte**

*Informantene ivaretok sin verdighet ved å tenke på arbeidsperioder de hadde hatt.*

De opplevde stolthet over å kunne fortelle om sine arbeidserfaringer som representerte gode perioder i deres liv. Deres selvforståelser ble styrket av å vite og å tenke på at de hadde mestret å stå i arbeid. Rolf var ambivalent til egne arbeidsevner og motivasjon. Han opplevde å influere ved å utsette å bestemme seg for hva han ville. Rolf hadde et sporadisk problem med rusmidler og hadde opplevd mange avslag fra potensielle arbeidsgivere. Ola hadde dårlig helse og mistet kontrollen over rusmidler for noen år siden. Han ville gjerne jobbe, men måtte først få tilbud om behandling (LAR). Ola opplevde avmakt i forhold til å få LAR, slik at han kunne få bedre helse og bli mer arbeidsfør. Nina hadde dårlig helse og trodde ikke hun hadde arbeidsevner. Hun erfarte å influere mindre, fordi hennes helse medførte stadig større begrensinger. Nina ville helst ha uførepensjon, men var positiv til å prøve seg i deltidsarbeid for å få mer sosial omgang.

*Hverdagen ble fylt med meningsfulle aktiviteter.*

For Rolf var det viktigste i livet å ha omsorg og samvær med hunden sin. Han opplevde å ha god innflytelse på slike aktiviteter. Omgivelsene skulle se at han skjøttet hunden sin godt. Han holdt dem begge i form ved å gå flere turer hver dag. Ola opplevde livet som så vanskelig, at han var usikker på hvor lenge han orket å leve. Han mestret livet ved å stå i daglige kamper om å skaffe penger til rusmidler fra morgen til kveld. Nina likte å male og å holde leiligheten sin ren og koselig.

### **10.2.2 Tema 2: Å leve med lite penger over tid**

*Informantene planla innkjøp, kjøpte større kvantum for lagring og på billigsalg.*

Informantene opplevde at satsene for sosial hjelp var for lave, men de så ikke noen muligheter for å få dem hevet. De opplevde å ha litt innflytelse ved å mestre å få pengene til å strekke til. De erfarte det som en hjelp å få stønaden hyppig utbetalt. Uansett mestringsstrategi opplevde informantene å ha for lite økonomisk handlingsrom. De utviklet personlige systemer for hvordan de skulle fordele pengene. Sosialhjelpen ble anvendt på det de opplevde at de *måtte* bruke penger til og hva de kunne ha råd til som litt ”ekstra”. Det opplevdes som et personlig ansvar å kunne disponere stønaden. Man var dum, hvis man ikke mestret dette. De sikret seg mot ”kriser” ved å ha småbeløp på kontoen og ved å ha noe mat i skapet. Ola og Stein som hadde mistet kontrollen over rusmidler, brukte alle pengene sine til å kjøpe rusmidler. Deres mestring var å kjøpe mat sjelden eller aldri, men heller få av folk de traff tilfeldig. De opplevde å ha liten innflytelse på disponering av sine penger.



*Informantene skaffet seg gratis mat og supplerende inntekt.*

Kreativitet var utviklet ved å skaffe seg gratis mat som smaksprøver, varer som var utgått på dato, besøke bekjente eller varmestuer. Vera, Ulf, Rolf og Tor influerte ved å supplere sosialhjelpen ved å frisere venner, være barnevakt, selge produkter eller utføre reparasjoner. Honorarer var lite forutsigbare, beløpene var små og ble ofte utvekslet som naturalia. Å utføre arbeid styrket selvforståelsen, opplevelsen av å ha arbeidsevner og å kunne influere. Ola hadde ikke mestret å få trygd til tross for opparbeide rettigheter, men skaffet seg gratis husvære og reisepenger eller transport til/fra Oslo hjemstedskommune.

*Sosiale aktiviteter måtte reguleres i forhold til stram økonomi.*

Ola, Nina og Tor opplevde ensomhet, fordi de var mye alene på grunn av økonomien. Liv og Fred brukte gratis aktiviteter som bibliotek eller å gå turer. Det var grenser for hvor mange ganger Vera kunne drikke kun vann med venner på kafé. Cecilie og Vera hadde hatt kortere stønadsperioder på sosialhjelp. De opplevde det utfordrende å få innskrenket innflytelse på hvilke sosiale aktiviteter de kunne delta i. Jo flere arenaer de hadde å ferdes på, dess mer innflytelse og flere mestringsmuligheter opplevde de å ha. Vera opplevde at hennes arbeidsevner ble svekket av at hun måtte være mye hjemme. Nina hadde lært seg ”å leve med sosialet” gjennom flere år. Hun hadde lave forventninger om å ha mer innflytelse på sine aktiviteter og opplevde livet stort sett som greit bortsett fra tiltagende dårlig helse og ensomhet. Tor takket nei til tidligere arbeidskollegers invitasjoner til båtturer og middag, da han ikke hadde råd til å invitere tilbake. Ulf dro på familiebesøk, når han lånte ekskonens bil. Å få låne bilen var ”lønn” for å ha barna utover ordinær samværstid. Rolf og Vera hadde et dyr som sin nærmeste venn. De influerte ved å prioritere matkjøp til dyret høyest, når de fikk sin stønad.

### **10.2.3 Tema 3: Opplevelse av hva som fremmer eller hemmer individuell mestring i uformelle nettverk**

*Informantene utviklet ”sikkerhetsnett” for å ha tilgang til sosial støtte.*

Materialet mitt viste at informantene influerte på sine livsverdener ved å bidra med sosial støtte som forefallende praktisk arbeid, ga midlertidig husly, serverte kaffe og var samtalepartnere. Med slike aktiviteter sikret de seg at de opplevde å ha ”kreditt” i sine uformelle relasjoner. Når de ikke hadde penger eller opplevde sine livsverdener som vanskelige, fikk de mat, klær, husgeråd, noen hundrelapper, husly og omsorg fra sine uformelle nettverk. De fant en balanse i forhold til hvor mye sosial støtte de syntes de kunne

motta. Det opplevdes gunstig å ha flere støttepersoner for å forebygge ”slitasje” i tyngre perioder. Arne, Ivar, Ulf og Liv som hadde erfaringer med rusmiddelproblemer, begrenset forbruket sitt for å ta hensyn til familien. De ville ikke at familien skulle ”slå hånden av dem.” Stein og Ola opplevde at heroinen styrte i deres livsverdener og erfarte stor avmakt og ensomhet ved å ikke ha noen nære personer som de kunne søke støtte hos.

*Ulike mestringsstrategier overfor ulike familiemedlemmer.*

Ivar hadde stjålet penger av bestefar, når han opplevde abstinensproblemer og trengte penger til narkotika. Hans far og tante ville ikke ha noe med Ivar å gjøre, mens andre støttet ham så godt de kunne. Vera opplevde moren som sin beste venninne. Resten av familien følte hun seg lite akseptert av. Både Ivar og Vera mestret fra situasjon til situasjon hvordan de skulle omgås sine familier. Mestringsstrategiene varierte mellom å sette grenser for seg selv ved å skjerme seg mot kontakt til å være mer konfronterende i åpne konflikter.

*Samfunnsintegrerte nettverksmedlemmer kunne oppleves beskyttende.*

Når Ivar og Arne ville få mer innflytelse på sine rusproblemer, opplevde de det støttende å ha rusfrie personer (med arbeid, egen bolig og venner) å være sammen med. De unngikk bevisst steder hvor de kunne møte personer med fristende tilbud. Det opplevdes mestringsfremmende å kunne gjøre vanlige dagligdagse ting med rusfrie mennesker. Rolf modifiserte hva som var meningsfullt i hans livsverden og satte grenser for at folk med rusmiddelproblemer kunne bo hos ham. Han tok kontroll ved at han selv oppsøkte selgere, når han opplevde behov for narkotika. Rolf erfarte det som utfordrende å ha omgang med sin ”vellykkede” familie. Han opplevde seg som familiens ”sorte får” som var sammen med ”lasaroner”. De hadde sluttet fred med hverandre og de forsøkte ikke lenger å endre ham. Rolf tok seg av sin mor, og det fortalte hun hans søsken. Det var en støtte for Rolfs selvforståelse. Vera brukte sin mor som rollemodell, når hun søkte om arbeid. Hun så hva moren gjorde for å få jobb og hvordan hun fortsatt sto i jobb. Vera sammenliknet seg med likesinnede venner som alle holdt på med yrkesutdanning, mens hun selv ikke var begynt med det enda. Det opplevdes motiverende og styrket hennes ønsker om å influere på sin livsverden. Ola og Stein opplevde konstant å ha behov for mer penger. De sikret seg jevnlig tilgang til penger ved tigging fra tilfeldige personer. Det gikk raskere å tigge i Oslo enn på mindre steder.

#### 10.2.4 Tema 4: Opplevelse av hva som fremmer eller hemmer individuell mestring i formelle nettverk

*Fast utbetaling av økonomisk sosialhjelp opplevdes som en trygghet.*

Informantene satte pris på å få stønad, selv om satsene var lave. Liv, Nina og Jorunn opplevde det frigjørende å ikke måtte være økonomisk avhengig av voldelige ektemenn/samboere. Rolf og Stein erfarte å få god hjelp med å rydde opp i og få kontroll over kaotiske økonomisituasjoner med inkassosaker og gjeldssanering. Ulf, Nina og Rolf fremhevet at relasjonen til saksbehandler opplevdes som en asymmetrisk maktrelasjon. De mestret det ved å være høflige og gjorde det de trodde var forventet av dem for ikke å miste stønaden. Liv og Nina ønsket uførepensjon og opplevde det som bortkastet tid at de måtte henvende seg regelmessig ved sosialtjenesten. De mente at saksbehandlerne kunne bruke tiden sin bedre på andre brukere.

*Informanter måtte mestre å ikke få hjelpen de ønsket.*

Vera ville ha hjelp til å finansiere to deksamener for å få studiekompetanse. Hun opplevde det byråkratisk at eneste mulighet var å oppta mer lån i Lånekassen. Selv om hun fikk god oppfølging av sin saksbehandler, opplevde hun å bli gradvis mindre arbeidsdyktig med hjelpen hun fikk. Tor, Ulf og Vera fikk ikke arbeid, selv om de meldte seg regelmessig ved Aetat. Erfaringer med arbeidsmarkedskurs var varierende. Tor og Rolf opplevde det krenkende å bli tildelt kursplasser som ikke opplevdes kompetansegivende. Tor fullførte, mens Rolf uteble etter hvert. Arbeid Tor fikk som del av et prosjekt og trivdes i, ble avsluttet fordi prosjektet ikke hadde flere penger. Det opplevdes deprimerende og som å ha liten innflytelse. Ola og Stein hadde mistet kontrollen over sitt rusmiddelbruk og ville søke om LAR. De følte seg avmektige, for til tross for flere henvendelser til sosialtjenesten hadde de ikke fått fremmet sine søknader. Det er rimelig å anta at behov for LAR således ble underkommunisert. Nina og Liv erfarte å få avslag på sine uførepensjoner, men hadde håp om å kunne influere ved å anke via Fri Rettshjelp.

*Behandling opplevdes meningsløs, når behandlingsinstitusjoner ikke hadde et helhetlig tilbud.*

Ola, Stein, Arne og Ivar opplevde ventetiden før de fikk behandling som for lang. Stein og Ola ville ha bedre oppfølging både før og etter behandlingsopphold. De hadde opplevd å være helt alene etter behandling. Det ble for krevende. Behandlingsoppholdet opplevdes meningsløst. De ønsket bolig i et rusfritt miljø og noe meningsfullt å fylle dagene med. Stein og Ola opplevde å ikke ha noe uformelt nettverk. De ville gjerne ha fått hjelp til å etablere et

uformelt nettverk og fått oppnevnt en fast støtteperson som kunne være tilgjengelig utenom regulerte kontortider.

*Hyppig skifte av saksbehandlere ble mestret ved å "lukke seg" og unngå direkte kontakt.*

Ulf, Nina og Ola opplevde at saksbehandlerne deres ble endret hyppig. De måtte fortelle livshistorien sin om og om igjen, og det opplevdes nedverdiggende. Saksbehandlerne sa forskjellige ting og det ble lite kontinuitet i samarbeidet. Nina skjermet seg og influerte ved å prioritere telefonisk kontakt med saksbehandlerne.

*Informantene måtte mestre at bedriftslegen ikke forsto dem.*

Ola og Tor hadde henvendt seg til bedriftslegen for å få hjelp, når de hadde opplevd at de ikke mestret sine livsverdener lenger. De hadde opplevd at legen ikke forsto dem og hadde motarbeidet dem. Kort tid etter at de hadde henvendt seg til bedriftslegen, hadde de mistet arbeidet sitt. Rolf opplevde å få hjelp og flere sjanser. Han viste godt innsikt i at han ikke kunne beholde jobben sin av sikkerhetsmessige grunner.

*Varmestuer – mestring av fristende tilbud om gratis middag og tilgang til narkotika.*

Ivar og Vera "drøyde" sosialstøtten ved å spise gratis på varmestuer. For Vera var det et dilemma å spise seg mett gratis og å få tilbud om narkotika. Hun forsto ikke seg selv som "narkoman". For Ivar var dette også et dilemma, når han forsøkte å få mer kontroll over sitt rusmiddelbruk.

### **10.2.5 Mestringsposisjoner og kraftvendepunkter**

*I kraftvendepunkter måtte hjelpen være ensidig, oppleves kvalitativt god og til riktig tid.*

Ivar og Arne opplevde at de ikke var i stand til annet enn å *motta* sosial støtte, når de opplevde å befinne seg i situasjoner med kraftvendepunkter. Nære personer i deres uformelle nettverk måtte da vise at Arne og Ivar var aksepterte og respekterte som de var. Hjelperne måtte vise forståelse og vite hva de skulle si og gjøre i situasjonen. Støtten måtte være betingelsesløs og uten krav. Informantene måtte også oppleve at støtten ble gitt til riktig tid – akkurat når de trengte den. De opplevde å ha innflytelse i den forstand at de mestret å ta sine beslutninger om å få til en snuoperasjon og å holde fast på sin beslutning. I disse prosessene var de avhengig av tett oppfølging av sine nære personer. Hvis Arne og Ivar mestrer å vedlikeholde sine mestringsprosesser, kan de bevege seg over i mestringsposisjonen for

selvrealisering. Avhengig av hvor mange og hvor lange perioder med tilbakefall de opplever, vil de også kunne bevege seg i retning mot posisjonen avmakt.

Ola og Stein var de som hyppigst opplevde å være i situasjoner som kunne ha utviklet seg til kraftvendepunkter, men de hadde ingen de kunne be om støtte i sine uformelle nettverk. Deres problemer med rusmidler opplevdes for store til at de hadde muligheter til å mestre dem alene. Ulfs skilsmisse utviklet seg til et kraftvendepunkt. Han erfarte å få god støtte av sin søster med familie. Tors sorgbearbeiding i forbindelse med konens dødsfall, utviklet seg til tap av arbeid, depresjon og isolasjon. Han mestret ikke å ta i mot hjelp fra sine kolleger eller be sine foreldre og barn om sosial støtte.

Mitt materiale viste tydelig betydningen sosial støtte hadde for informantenes opplevelser av mestring. Sosial støtte var viktig både i situasjonene med kraftvendepunktene og for at mestringsprosessene skulle bli vedlikeholdt etterpå. Ingen av informantene erfarte at deres formelle nettverk støttet dem akkurat når de trengte det som mest. Arne, Ivar, Tor, Ola, Ulf og Stein hadde bedt om hjelp i situasjoner som kunne utviklet seg til kraftvendepunkter. De opplevde å bli avvist eller motarbeidet i stedet for å få hjelp. I slike situasjoner opplevde de ikke brukervedvirkning i samarbeidet. Denne kunnskapen kan være nyttig for informantenes uformelle hjelpere, så vel som for profesjonelle aktører i praksisfeltet.

## Oppsummering

Mitt fenomenologiske perspektiv gir rom til å se langtids sosialklienter (som mine informanter representerer) som mestrende aktører i sine livsverdener. Jeg får innsikt i deres meningsdannelser og forståelseshorisonter. Gjennom min analyse fremstår informantene som aktive subjekter. Innenfor sine livsverdener lager de mestringsstrategier (alene eller sammen med personer i deres uformelle eller formelle nettverk), gjennomfører strategiene ved hjelp av mestringsatferd og deres refleksjoner medfører ulike former for mestringslæring. Denne virksomheten foregår innenfor rammene av deres forståelseshorisonter. Bidrag fra hjelpere for å styrke aktørenes mestring synes å oppleves som mest vellykket, når innsatsen passer inn i aktørenes egne mestringsanstrengelser. Informantene verdsatte hjelpere som mestret å samtale i *dialoger* og som viste *menneskelig forståelse* i relasjonene med dem. Utfordringen er å få til et samarbeid der hjelpen støtter opp under deres egne krefter og initiativ. Hvilke rammer fordrer et slikt samarbeid? Er NAV-reformen den riktige løsningen? Forskningsresultater (Johannesen & Lødemel, 2005; van der Wel, 2006) hittil viser at myndighetenes målsetting om at alle skal hjelpes til å forsørge seg selv ved eget arbeid, er for ambisiøs ("arbeidslinjen"). Alle kan hjelpes til å styrke sin mestring av hverdagens utfordringer, men det må tas

utgangspunkt i *deres livsverdener* ("mestringslinjen"). Nye erfaringer kan flytte på deres forståelseshorisonter og dermed endre deres livsverdener, slik at de opplever å ha nye mestringsressurser og mestringsmuligheter.

### 10.3 Mulige implikasjoner for praksisfeltet

Temaer jeg skriver om som implikasjoner for praksis, kan også være aktuelle for fremtidig forskning. Av empirien gikk det frem at langtids sosialklienter er en svært heterogen gruppe. Jeg fikk bekreftet min antagelse om at det var store variasjoner i informantenes livssituasjoner og dermed også i mestring av deres livsverdener. De kan derfor ha behov for svært ulike tilnærminger fra praksisfeltet. Brukere har et mangfold av ressurser som de mestrer hverdagen med. Deres omgivelser er med på å fremme og/eller hemme deres opplevelser av mestring på et utall av måter. I mine analyser fikk jeg bekreftet min antagelse om at brukerne og personer i deres uformelle og formelle nettverk har mange manifeste, men også *latente* ressurser. Disse kan aktiviseres mer ved at de verdsettes og etterspørres i rehabiliteringsarbeidet. Profesjonelle kan styrke brukeres opplevelser av individuell mestring ved å systematisk legge til rette for at brukerne selv oppdager nye mestringsrom i sine livsverdener. I samspillmodellen fortolket jeg at brukernes livssituasjoner og generelle mestringsmønstre fordelte seg i seks mestringsposisjoner. Brukernes mestringsprosesser beveget seg mellom opplevde indre og ytre ressurser og belastninger. Det kan være logisk og sette inn hjelpen overfor brukerne med mest ressurser og minst belastninger. Mitt materiale viste at det er viktig for brukerne å oppleve å ha kunnskap, tro på egne evner og å være motiverte i forhold til å mestre utfordringene de står overfor. De måtte mestre å lage mestringsstrategier (planer), gjennomføre dem og evne å reflektere over sine erfaringer (erfaringslæring). I analysen oppdaget jeg at det var viktig for brukerne å vise vei, slik at hjelpene kunne spille på lag med dem – og ikke omvendt. Når brukerne medvirker og er motiverte, kan hjelpene styrke det informantene kan, tror og vil. Det vil kunne føre til mer positiv læring og opplevelser av å mestre hverdagen.

Informantene trodde ofte at det de gjorde hadde liten verdi. De hadde behov for positive tilbakemeldinger og sosial støtte fra omgivelsene. I beskrivelsene deres uttrykte de tydelig at hjelpen var nyttigst, når den ble gitt på tidspunkter som opplevdes riktig og kvalitativt god.

*Å være et bevisst subjekt i forhold til egen mestring.*

Kunnskap fra denne studien kan brukes i profesjonelle kartleggings-, oppfølgings- og evalueringssamtaler i ulike praksiskontekster. I møtet med den enkelte bruker kan den profesjonelle orientere seg om brukernes opplevelser av sine mestringsressurser. Dette kan gjøre brukerne mer bevisst i forhold til hvilke styrker de har og hvordan de bruker dem. Bevissthet om egne ressurser kan fremme medvirkning. Hvordan ”snakker” brukerne med seg selv? Deres forventninger kan føre til selvoppfylgende profetier – til det bedre eller til det verre. Flere brukere hadde svært lave forventninger i forhold til egen mestring.

I brukernes mestringsprosesser vil det også utkrystallisere seg hvordan brukeres ulike nettverk fremmer og/eller hemmer deres mestring. I intervjusamtalene ga Nina og Ulf uttrykk for at de ikke var bevisst hvordan de mestret i visse situasjoner. De opplevde dem som at ”*Det bare ble sånn.....*”. I slike (livs)situasjoner kan profesjonelle styrke at brukerne opplever å bli mer medvirkende subjekter i forhold til sine utfordringer. Hva er det de kan, tror og vil i forhold til den aktuelle utfordringen? Hvilke erfaringer har de fra tidligere mestring – individuelt og i forhold til omgivelsene? Informantene beskrev også rikholdig hvordan de bevisst mestret sine utfordringer. Det synes å være sentralt at profesjonelle aktivt videreutvikler sin sensitivitet i forhold til å avdekke brukeres mestringsstrategier og mestringerfaringer, samt hvor de opplever å befinne seg i sine mestringsprosesser. Hver bruker har mange års kunnskap med å mestre sine livsverdeners utfordringer. I noen kontekster synes de å oppleve at de mestrer bedre enn i andre. Hvordan kan hjelpere kommunisere slik at de fremmer brukernes opplevde mestring?

*Brukermedvirkning motiverer brukerne og oppleves å gi gode resultater.*

Hva er kildene til opplevd mestring? Ivar, Ulf og Arne sa: ”*Jeg må gjøre det på min måte*”. Jo mer informantenes personlige mestringssevner og erfaringer ble brukt i samarbeidet, jo mer engasjerte de seg i sine mestringsprosjekter. Ulf ville bestemme mer i livet sitt og etablere seg som vedprodusent. Han opplevde seg som et objekt og trodde saksbehandleren hans ville putte ham i et ledig ”kurshull”. Ulf forberedte motstrategier ved å gjøre seg arbeidsudyktig og knekke hånden sin - om og om igjen. Nina var ensom etter samlivsbrudd og opplevde sosial angst. Saksbehandlere ga ingen støtte i forhold til disse utfordringene. Hun fikk mer innflytelse i livet sitt ved å ”tvinge seg” til å ta bussen til søsteren, selv om det var mange ukjente på bussen. Arne søkte selv sosialtjenesten om å få økonomisk støtte til å gå på folkehøgskole. Han mestret å fullføre og å være der i et helt år: ”*Dette var noe jeg virkelig*

*ville. Det var bare å gi full gass.*” Rolfs saksbehandler ville at han skulle søke om LAR. Rolf opplevde at han hadde kontroll, selv om han var ambivalent. Han ville regulere bruk av rusmidler selv.

*Kunnskap og informasjon om brukernes opplevelser av kraftvendepunkter.*

Brukere foretok ”vareopptellinger”, når deres livssituasjoner ble opplevd som relativt vanskelige. De gjorde et bevisst valg om at de ikke ville ha det slik mer og lagde en ”snuoperasjon”. (Se Arne og Ivars beskrivelser av deres kraftvendepunkter i kapittel 8.) De hadde entydige erfaringer om hvordan de ikke ville ha det (opplevelser av stressorer) og klare forestillinger om hvordan de ønsket å få det. De tilstrebet å skape livssituasjoner som skulle bli mer like gode perioder de hadde opplevd tidligere. I slike overgangssituasjoner (mulige kraftvendepunkter) opplevde de å være svært utsatte. De erfarte å være fysisk og psykisk langt nede og trengte sosial støtte fra omgivelsene. Informantene beskrev støtten de hadde behov for som betingelsesløs og at hjelperne måtte forstå hvordan støtten skulle gis. Hjelperne ble rekruttert fra det uformelle nettverket. Arne beskrev profesjonelle fra sosialtjenesten som at de *”hadde smelt igjen døra og låst den igjen – i seks år.”* Kraftvendepunktet måtte oppleves å ha nok energi, relevant støtte måtte gis på riktig tidspunkt og oppleves som kvalitativt god. *Et sentralt tema for praksisfeltet synes å være hvilke brukere det er viktig å støtte når og med hva.* Brukere opplevde at de formelle nettverk nærmest var utilgjengelige i deres kraftvendepunkter. Hva kan formelt nettverk gjøre for å støtte bedre opp under brukernes opplevelser av kraftvendepunkter og påfølgende mestringsprosesser?

Et annet tema er hvordan de uformelle og formelle nettverk kan utfylle hverandre på dette området. De har ulik kompetanse og ansvarsområder. I kraftvendepunkter opplevdes livet som meningsløst. Ufordringene opplevdes som mange og sterke, mens egen innflytelse og mestring var minimal. Arne og Ivar klarte å modifisere hva som opplevdes meningsfullt og laget seg forestillinger om hvordan deres hverdag skulle bli mer leveverdig. Støtten fra de uformelle nettverk opplevdes å være av uvurderlig betydning for å mestre ”veien” videre. Livssituasjonene til informanter i mestringsposisjonen *svingning* var preget av mer åpenbar turbulens. Omgivelsene kunne ha problemer med å følge med på når informantene var i perioder med ”bedre” eller ”vanskeligere” mestringsprosesser. Det gjaldt Ivars tante og far som oppfattet det slik at Ivar var i vanskelige perioder permanent. Ivar opplevde derfor at deler av hans uformelle nettverk gradvis trakk seg vekk. Erik, Dordi og Ivar erfarte at profesjonelle kunne ta deres nederlag personlig for eksempel ved å ”straffe” dem, fordi de var skuffet over at de hadde rømt fra behandling på institusjoner. Det er menneskelig å bli skuffet



over at man ikke mestrer å støtte til tross for innsats. Imidlertid er det forskjell på uformelle og formelle hjelpere i all hjelpekunst og profesjonelle har sin fagkunnskap og yrkesetikk. En utfordring for hjelpere både fra uformelle og formelle nettverk synes å være å utvikle sensitivitet og fleksibilitet i forhold til *hvilke perioder* brukeren befinner seg i og tilpasse den sosiale støtte i forhold til det. Så mange som halvparten av informantene ble fortolket å være i mestringsposisjonene svingning eller ambivalens. Deres livssituasjoner opplevdes som ustabile og uavklarte. Fremtidige hjelpere kan spille mer på lag med brukernes opplevde mestringsressurser. Hjelperne kan bidra til å avklare brukernes muligheter til å stabilisere og å mestre deres livssituasjoner bedre – i forhold til når brukerne opplever det som riktig.

*Familiens støtte var av uvurderlig betydning.*

Brukerne opplevde de uformelle nettverk som svært sentrale for deres mestring. Imidlertid var ingen av informantene blitt spurt av sine saksbehandlere om de ønsket å trekke inn uformelle hjelpere i samarbeidet. Profesjonelle kan styrke brukeres mestring ved å kartlegge hvordan de uformelle nettverk oppleves å fremme og/eller hemme mestring. Sosialarbeidere kan systematisk etablere nye, ”mudre opp” tidligere eller sanere eksisterende relasjoner (Fyrand, 2005). Informantene opplevde det godt rent psykisk at de hadde noen som brydde seg om dem og som aksepterte dem slik de var. De hjalp dem med å skape mening i tilværelsen. Opplevelser av å være ”god nok”, kan forstås som allmennmenneskelige behov. For Hanne, Ola og Georg var slike behov særlig fremtredende, fordi deres livsverdener ofte besto av opplevelser hvor de ble kuert, overkjørt eller diskriminert. Underlid (2005) fant at langtids sosialklienter opplevde at deres livssituasjoner var preget av utrygghet, skam, skyld, liten tro på seg selv og sosial devaluering. Flere informanter i min studie satte stor pris på sosial støtte de fikk som motvekt til å mestre belastningene de opplevde. Nina, Arne, Per og Tor ønsket å utvide sine uformelle nettverk. Dette opplevdes vanskelig, fordi de engstet seg for hvordan de ville bli forstått når de tok initiativ. ”*Hvordan får man tak i en nykter kjæreste?*” spurte Arne. Tor var en stolt arbeidsmann. Det var ikke lett å ta kontakt med tidligere arbeidskolleger og ”bare” være sosialklient. For Rolf derimot var ikke dette noe problem lenger. Familien hans opplevde det som en skam at han var sosialklient, men han opplevde sosialhjelpen etter hvert som en rettighet. Han mestret det ved å revidere sin forståelseshorisont og generaliserte til at mange andre også mottok sosialhjelp. Rolf influerte på dette ved å finne seg nye venner blant mennesker han opplevde som likesinnede - som også var sosialklienter. Vera følte seg ikke som sosialklient, fordi hun var det i så kort periode. Vera mestret dette ved å holde sin status

skjult for sine omgivelser – bortsett fra moren. Hun forsto Vera og hadde selv vært sosialklient tidligere.

Ola og Stein opplevde å ikke ha noe uformelt nettverk. De var helt avhengig av det formelle nettverket. De følte seg sviktet, fordi de hadde fått lite forvern og ettervern i forbindelse med behandlingsopphold. Begge ønsket å ha en eller flere støtteperson(er) som kunne fungere som sosiale brobyggere inn på samfunnets arenaer. De erfarte at de ikke kunne influere på dette selv. Granovetter (1982) skriver om styrken i de svake bånd. Bekjente kan fungere som sosiale brobyggere. Berit opplevde å være i en svært utsatt livsverden på intervjuetidspunktet. Hennes viktigste støtteperson var en tidligere bekjent som hun traff på en varmestue hun pleide å besøke.

*Stabile hjelperelasjoner er motiverende og fremmer opplevd mestring.*

Flere brukere opplevde det nedverdiggende at de stadig opplevde å få ny saksbehandler. I hver samtale var det som å begynne på nytt, og de fortalte sin historie om og om igjen. De opplevde ingen fremdrift eller kontinuitet i samarbeidet. Mestringsstrategien Ulf og Nina valgte, var å ha minst mulig med sosialtjenesten å gjøre. Brukerorienterte organisasjoner ønsker å levere best mulige tjenester. Betydningen av å legge til rette for god kvalitet og kontinuitet i relasjoner er tradisjonell kunnskap i sosialt arbeid og fremmer brukernes mestring. Organisasjonsmessige, gode rutiner for fordeling av brukere er viktig. Langtids sosialklienter synes å være særlig utsatte, da de kan være brukere av samme tjenester ofte i flere år. I noen tilfeller er avslutning nødvendig, men brukerne må forberedes på dette. Systematiske tilnærminger i å overføre eller avslutte relasjoner sammen med brukerne vil kunne møte noen av deres frustrasjoner. Informantene sa at de ikke visste at de skulle ha ny saksbehandler, før de møtte til samtale.

*Overføring av gode mestringserfaringer.*

Mestringsevnene vil i et utviklingsperspektiv kunne oppleves å bli styrket eller svekket. Aktører vil være mer eller mindre tilfredse med hvordan de opplever at de mestrer hverdagens belastninger. Utfordringen vil være om stressorer de opplever å ha bedre mestringserfaringer med, kan influere positivt på stressorer med dårligere mestringserfaringer. Sosialarbeidere kan bevisst styrke brukeres erfaringer med positivt opplevd mestring ved aktivt å spørre etter dem i samarbeidet.

## 10.4 Mulige implikasjoner for fremtidig forskning

Mer forskning er nødvendig for å få mer detaljert og nylasert kunnskap om brukeres opplevelser av deres essensielle mestringsevner (kan, tror, vil, gjør, lærer) og innflytelse på deres (livs)situasjoner. Det er også interessant å få mer spesifisert kunnskap om hvilken sosial støtte de opplever som verdifull, når omgivelsene fremmer og/eller fremmer deres mestring i hverdagen. For å få bredere forståelse av fenomenet jeg har omtalt i denne studien, kan man lage ytterligere studier. Ifølge Denzin & Lincoln (2000) øker triangulering studiers styrke ("rigor"). De omtaler fire former for triangulering som kan være relevante for kvalitativ forskning: teoritriangulering, metodetriangulering, observatørtriangulering og datatriangulering. I denne studien avgrenset jeg meg til informantenes opplevelser. Fremtidige studier med samme design som denne undersøkelsen kan utvide informantene til å inkludere pårørende og/eller profesjonelles opplevelser. Både datatriangulering og metodetriangulering kan være gunstig. Intervjuer kan suppleres med observasjoner og arkivert materiale. Mulighetene er mange.

Det kan også være av betydning å vektlegge brukermedvirkning ved å velge et aksjonsforskningsdesign. Det er en forskningsmetode som har direkte sammenheng med forandringsarbeid. Aksjonsforskning er en måte å oppnå kunnskap om den virksomhet man selv er involvert i, gjennom å søke å forandre den (Egidius, 1994, s. 20). Avhengig av problemstillinger som ønskes belyst, kan brukere, deres pårørende, profesjonelle hjelpere og forskere inngå som medvirkende aktører i designet. De kunne medvirke i utformingen av problemstillinger og design. Alle aktører bidrar med sin unike kunnskap ut i fra sitt perspektiv. Med deltakelse i aksjonsforskning vil informantene kunne oppleve at de myndiggjør seg selv.

Ett eksempel på slikt samarbeid er det pågående prosjektet: "Forsøk med nye samarbeidsformer mellom forskning, utdanning, praksis og brukere – Høgskole- og universitetssosialkontor" (HUSK) (Sosial- og helsedirektoratet, 2006) som pågår i perioden 2006 – 2011. Forsøket er forankret i Nasjonal strategi for kvalitetsforbedring i helse- og sosialtjenesten (Sosial- og helsedirektoratet, 2005). Formålet er å styrke praksisbasert kunnskap og forskning som utgangspunkt for praksisutøvelse i sosialtjenesten. Det er ønskelig at forskning skal bli mer praksisnær, slik at den kan anvendes og bidra aktivt til å utvikle kvaliteten på tjenestene. Forskning viser at forskningsbasert kunnskap blir lite brukt. Sosialarbeidere er imidlertid positive til praksisnær forskning (Rud, Innvær, Steiro, Smedslund & Johme, 2005). Det er rimelig å anta at dersom forskningen oppleves relevant for arbeidsoppgavene velferdsarbeiderne skal ivareta, så vil bruk av forskning kunne øke. Fire

høgskoler/universiteter og sosialtjenestemiljøer i Oslo, Trondheim, Stavanger og Kristiansand er tilknyttet forsøket. Prosjekter er igangsatt, og aktørene vektlegger dialoger mellom praksis, forskning og utdanning for å utvikle praksisbasert kunnskap. Brukermedvirkning er en sentral verdi i dette samarbeidet. Flere av forskningstemaene jeg omtaler med utgangspunkt i min studie i dette kapittelet vil kunne være aktuelle for HUSK-prosjekter.

Det er sentralt å forske på hvordan NAV-reformen bidrar til mestring og møter brukernes ønsker. (Se i kapittel 9.) Hvordan kan NAV nyttiggjøre seg kunnskap om brukernes kraftvendepunkter? Brukernes motivasjon for å mestre endring i hverdagen synes å være særlig høy i kraftvendepunkter, men det er også da de opplever å være svært utsatte. Informantene er en meget heterogen gruppe. Hvordan ivaretar NAV brukernes behov for individualiserte tiltak og tett oppfølging? Hva er gode kvalitetsindikatorer på god NAV-innsats – for brukerne, for velferdsarbeiderne, for lederne og for politikerne?

Min undersøkelse har bidratt til økt innsikt i langtids sosialklienters mestring innenfor sine livsverdener. Det er imidlertid behov for flere studier omkring spørsmålene som jeg har reist for å få mer utfyllende kunnskap om hvordan hjelp kan tilpasses livssituasjonene til en så heterogen gruppe mennesker.

## 10.5 Avsluttende kommentar

Med mitt fenomenologiske perspektiv har denne studien bidratt til et innblikk i langtids sosialklienters livsverdener som viser hvor komplekse deres livssituasjoner er. Studien får frem at de er aktive subjekter som strever med å mestre ulike og til dels store utfordringer med de mestringsressursene de har til rådighet innenfor sine livsverdener. Deres mestringsmål endrer seg i takt med nye utfordringer de opplever. Å motta økonomisk sosialhjelp er i seg selv en utfordring som krever sine egne mestringsstrategier. Innenfor sine erfaringsverdener lager aktørene seg forestillinger om hvordan utfordringene kan mestres. Sosialt arbeid handler om å hjelpe til med å finne svar på subjektets spesifikke behov. Med brukermedvirkende samtaler kan aktørenes forståelseshorisonter forskyves eller redefineres innenfor den enkeltes livsverden. Aktørene flyter frem og tilbake mellom ulike mestringsposisjoner avhengig av deres erfaringsverdener. Utfordringen for brukeren er å kunne se seg selv i ulike mestringsposisjoner, slik at han opplever å ha flere muligheter. De har sine generelle og spesifikke mestringsmønstre og har erfaringer med hva som må til for å endre opplevde stressorer. Profesjonelle hjelpere må tilstrebe å få innsikt i hvilke forståelseshorisonter brukerne har, da disse stadig kan endre seg. Når brukerens og hjelperens forståelseshorisonter

smelter sammen, øker sannsynligheten for at de kan utvikle *felles* mestringsmål innenfor brukerens livsverden. Hvis ikke vil bruker og sosialarbeider kunne erfare at de har hvert sitt mestringsprosjekt, slik flere av informantene i min studie opplevde.

Det er ikke uten betydning hvem brukerne omgir seg med. Aktørene forholder seg aktivt til mennesker i sine omgivelser og gir dem status som påvirkningsagenter. De søker mot det trygge som en mestringsstrategi. Sosial støtte utvekslet i tillitsfulle relasjoner oppleves sentralt for å mestre sine utfordringer. Det handler om å bli akseptert som den man er – ”å være god nok” – og å oppleve å få sosial støtte ut fra den forståelseshorisonen man har. Forsøk på å gi hjelp må for mange brukere starte med å styrke deres mestring av hverdagen ut i fra den mestring som allerede foregår. Gjennom medvirkning vil de kunne få erfaringer som kan utvide eller revidere deres forståelseshorisoner og mestringsstrategier.

Veiene til arbeid kan være lange, og bare en del vil sannsynligvis greie det. De fleste vil kunne oppleve økt medvirkning og deltakelse på ulike arenaer i samfunnet, tilpasset deres behov og tilgang til mestringsressurser. Studiens resultater supplerer tidligere tiltaksforskning som viser at halvparten av langtids sosialklientene greide å bevege seg i retning mot arbeidslivet med hjelpen de fikk. Den andre halvparten hadde for dårlig helse til å arbeide. De kan imidlertid få hjelp til å få en mer meningsfylt hverdag ut i fra den enkeltes livsverden.

## LITTERATUR

- Abrahamsen, K. S. (1995). *Felles skjebne - felles løft*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Alvesson, M., & Sköldberg, K. (1994). *Tolkning og refleksjon. Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Lund: Studentlitteratur.
- ANB-NTB. (2005,01.07). Klarer seg uten sosialhjelp. *Dagbladet*.
- ANB-NTB. (2007,21.03). NAV svikter de langtidsledige. *Telemarksavisen*.
- Andenæs, A. (1995) *Foreldre og barn i forandring*. Dr. avhandling. NTNU, Trondheim.
- Andersen, M. L., Brok, P., & Mathiasen, H. (2000). *Empowerment på dansk*. Fredrikshavn: Dafolo.
- Andersen, T. (2005,07.12). Truet med å brenne opp en sosialkurator. *Telemarksavisen*, s. 12.
- Andreassen, T. Alm (2004). *Brukermedvirkning, politikk og velferdsstat*. Dr. avhandling. Skriftserienr. 13, Arbeidsforskningsinstituttet/Universitetet i Oslo, Oslo.
- Antonovsky, A. (1979). *Health, Stress and Coping. New Perspectives on Mental and Physical Well-being*. San Francisco: Jossey-Bass Inc. Pub.
- Antonovsky, A. (1987). *Unraveling the Mystery of Health : How People manage Stress and stay well*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Antonovsky, A. (1996). Aaron Antonovsky's last Article: The Sense of Coherence. An Historical and Future Perspective. *Israel Journal of Medicine Science*, 32(3/4), 170-178.
- Antonovsky, A. (2000). *Helbredets mysterium*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Askheim, O. P. (2003). *Fra normalisering til empowerment: Ideologier og praksis i arbeid med funksjonshemmede*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Bailey, R., & Brake, M. E. (1975). *Radical Social Work*. London: Edward Arnold.
- Barker, R. L. (2004). *The Social Work Dictionary* (5 ed.). Washington DC: National Association of Social Workers NASW Press.
- Benjaminsen, L., Fabricius, N., & Børjesson, E. (2006). *Indsatser for socialt utsatte* (Arbeidsnotat Nr. 13). København: Socialforskningsinstituttet.
- Bennett, T. (1993). Empowering in the Kindergarten for Parents of Children with Disabilities. *Barn - nytt fra forskning om barn i Norge*, 2, 70-76.
- Bentzen, J. (2003). *Sociale relationer og helbred - Er de ensomme meget ensomme, og er der sammenheng mellom ensomhed og sykdom?* (Arbeidsnotat Nr. 8). København: Socialforskningsinstituttet.

- Biernacki, P. (1986). *Pathways from Heroin Addiction. Recovery without Treatment*. Philadelphia: Temple University Press.
- Bjørn, N. H. (2002). *Indenfor - udenfor* ( Rapport Nr. 3). København: Socialforskningsinstituttet.
- Blekaune, M., & Øverbye, E. (2000). *Uførepensjonisters materielle levekår og sosiale tilknytning* (Rapport Nr. 7). Oslo: NOVA Skriftserie.
- Bokmålsordboken. (2007,16.01) Lastet ned 18.01.2007, fra <http://www.dokpro.uio.no/perl/ordboksoek/ordbok.cgi?alfabet=n&renset=j&OPP=mestre>
- Borge, A. I. H. (2003). *Resiliens. Risiko og sunn utvikling*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Borgeraas, E. (2006 a). *Økonomisk mestring under økonomisk knapphet* (Rapport Nr. 1). Oslo: Sifo.
- Borgeraas, E. (2006 b). *Knapphetens økonomi* (Rapport Nr. 1). Oslo: Sifo.
- Borglin, G., Jakobsson, U., Edberg, A., & Hallberg, I. R. (2006). Older People in Sweden with various Degrees of present Quality of Life: Their Health, Social Support, Everyday Activities and Sense of Coherence. *Health & Social Care in the Community*, March 14(2), 136-146.
- Brevik, I. (1988). *Bruk og brukere av sosialhjelp i Norge* (Notat). Oslo: NIBR.
- Brevik, I. (1996). *Sosialklienters arbeid, helse og oppvekst* (Rapport Nr. 24). Oslo: NIBR.
- Bringsli, H. G., & Myhre, A. K. (1994). *Relasjonsfattigdom. En studie av sosial kontakt og deltakelse blant enslige sosialklienter*. Hovedfagsoppgave, Universitetet i Oslo.
- Cauce, A. M., Felner, R. D., & Primavera, J. (1982). Social Support in high-risk Adolescents Structural Components and Adaptive Impact. *American Journal of Community Psychology*, 10, 417-429.
- Charmaz, K. (1995). Grounded Theory. In J. A. Smith, R. Harré & L. v. Langenhove (Eds.), *Rethinking Methods in Psychology* (s. 27-49). London: Sage Publications.
- Christiansen, K. U. (1992). Foreldreperspektiv på barnevernundersøkelsen. *Nordisk Sosialt Arbeid*, 3, 29-42.
- Christiansen, K. U. (1993). Hva kan vi lære av klientene? Om kvalitetssikring i et brukerperspektiv. *Nordisk barnevern*, 1.
- Christoffersen, H. (1992). *Borgeren og de offentlige serviceydelser*. (Rapport Nr. 5). København: Amternes og Kommunernes Forskningsinstitut, AKF Forlaget.
- Chudasama, K. (2005). *Langtidssosialhjelpsmottakere. Veien til sosialkontoret, deres livssituasjon og fremtidsutsikter*. Masteroppgave, Høgskolen i Oslo.
- Cohen, S., & Syme, S. L. (1985). *Social Support and Health*. Orlando: Academic Press.

- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, Social Support and the Buffering Hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 310-357.
- Colbjørnsen, T., Dahl, S., & Hansen, H. (1992). *Langtidsarbeidsløshet. Årsaker, konsekvenser og mestrings* (Rapport Nr. 83). Bergen: Stiftelsen Samfunns- og næringsforskning.
- Collins, P. (1990). *Black Feminist Thought*. London: Routledge.
- Compton, B., & Galaway, B. (1994). *Social Work Processes* (5 ed.). Pacific Grove: Brooks/Cole Pub. Comp.
- Covington, M. V., & Beery, R. (1976). *Self-worth and School Learning*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Cowen, E. L. (1991 April). In Pursuit of Wellness. *American Psychologist*, 46(4), 404-408.
- Cox, T. (1978). *Stress*. London & Basinstone Companies: The Macmillan Press.
- Creswell, J. H. (1994) *Research Design: Qualitative & Quantitative Approaches*. Thousand Oaks, C.A.: Sage.
- Csikszentmihalyi, M. (1997). *Creativity. Flow and the Psychology of Discovery and Invention*. Harper Persennial: Harper Collins Pub.
- Cullberg, J. (1999). *Dynamisk psykiatri* (5 ed.). Oslo: Tano Aschehoug.
- Dalgard, O. S., Døhlle, E., & Ystgaard, M. E. (1995). *Sosialt nettverk, helse og samfunn*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Dalgard, O. S., & Sørensen, T. (1988). *Sosialt nettverk og psykisk helse*. Oslo: Tano.
- Dalgard, O. S. & Bjørk, S. (1995). Samspillet mellom sosialt nettverk, negative livshendelser og psykisk helse. I O. S. Dalgard, Døhlle, E., Ystgaard, M. (Ed.), *Sosialt nettverk - helse og samfunn*. (s. 37-48). Oslo: Universitetsforlaget.
- Davies, M. (1994). *The essential Social Worker*. Aldershot: Arena.
- Denzin, N., & Lincoln, Y. (2000). *Handbook of Qualitative Research* (2 ed.). Thousand Oak: Sage.
- Dietz, C. A. (2000 Fall). Responding to Oppression and Abuse: A feminist Challenge to Clinical Social Work. *Affilia*, 15(3), 369-389.
- Dittmar, H. (1992). *The Social Psychology of material Possessions. To have is to be*. New York: St. Marin's Press.
- Dominelli, L. (2002). *Anti-oppressive Social Work Theory and Practice*. New York: Palgrave Macmillan.
- Egidius, H. (1994). *Psykologisk leksikon*. Oslo: Tano Aschehoug.



- Einarson, H., & Sandbæk, M. (1997). *Forebyggende arbeid og hjelpetiltak i barneverntjenesten - med vekt på en myndiggjørende praksis* (Temahefte Nr. 2). Oslo: NOVA.
- Eisdorfer, C., Cohen, C., Kleinman, A., & Maxim, P. (1981). *Models for Clinical Psychopathology*. Lancaster: MTP Press Ltd.
- Ellingsen, P. (2006,24.11). Truer rettssikkerheten. Fattigreform møter motbør. *Dagbladet*, s. 14.
- Epstein, L. (1992). *Brief Treatment and a new Look at the Task-Centered Approach* (3 ed.). New York: Macmillan.
- Eriksen, R. E. (1990). *Aleneforeldres ressurser. En analyse av levekår, uformelt, sosialt støttesystem og problemløsningsevne*. Trondheim: Institutt for sosialt arbeid og helsevitenskap, NTNU.
- Eriksen, R. E. (1994). *Fra passivitet til aktivitet: - målrettede endringer i livssituasjonen* (Forskningsrapport Nr. 1). Oslo: Diakonhjemmet høgskole og Sosial- og helsedepartementet.
- Eriksen, R. E. (1998). *Fra klient til deltaker - et perspektiv på sosialt arbeid ved sosialkontor*. Oslo: Diakonhjemmet høgskole og Sosial- og helsedepartementet.
- Eriksen, R. E. (2003, november a). Langtids sosialklienter: deres mestring i et brukermedvirkningsperspektiv. Paper presentert på *Kunnskapsutveikling i velfærdens tjenst*, Nordisk FORSA-konferanse, Norrköping.
- Eriksen, R. E. (2003 b). Oppgaveorientert tilnærming - anvendbar kunnskap ved norske sosialkontor. I M.-A. Zahl (Ed.), *Sosialt arbeid: refleksjon og handling* (s. 191-214). Bergen: Fagbokforlaget.
- Eriksen, R. E., Brottveit, Å. & Døhlie, E. (2003). *Brukernes vurdering av sosialtjenesten* (Hovedrapport). Oslo: Byrådsavd. for velferd og sosiale tjenester og Diaforsk, Diakonhjemmet høgskole.
- Eriksen, R. E. & Nordstrand, M. (1995). *Innføring i oppgaveorientert tilnærming (OOT)*. Oslo: Diakonhjemmet høgskole, Høgskolen i Sør Trøndelag og Sosial- og helsedepartementet.
- Eriksen, J., & Næss, S. (1998). *Epilepsi og diabetes. Livskvalitet, stigmatisering og mestring* (Skriftserie Nr. 16). Oslo: Norsk institutt for forskning om oppvekst, velferd og aldring (NOVA).
- Eriksen, E. O., & Skivenes, M. (2000). *Nye deltakelsesformer og demokratisk medvirkning* (Senterrapport Nr. R0010). Bergen: LOS-senteret.

- Eriksson, K. (1984). *Hälsans idè*. Stockholm: Almqvist & Wiksell, Nordstedts Forlag.
- Fellesorganisasjonen (FO) (2002). *Yrkesetisk grunnlagsdokument for barnevernspedagoger, sosionomer og vernepleiere*. Oslo.
- Festinger, L. (1957). *A Theory of Cognitive Dissonance*. Stanford: University Press.
- Fevang, E. & Røed, K. (2006). *Veier til uføretrygd i Norge* (Rapport Nr. 10). Oslo: Stiftelsen Frischsenteret for samfunnsøkonomisk forskning.
- Finset, A. (2000). Hvordan reagerer pasienten din på påkjenninger? Stress, mestring og sosial støtte. I P. Vaglum, Ø. Ekeberg, A. Finset, E. Hauff og T. Moum (Ed.), *Innføring i medisinske atferdsfag* (s. 115-128). Oslo: Cappelen Akademiske Forlag.
- Fog, J. (1994). *Med samtalen som utgangspunkt*. København: Akademisk Forlag.
- Follesø, R. (2004). *Bruker eller brukt?* Dr. avhandling, NTNU, Trondheim.
- Fook, J. (1996). *The reflective Researcher. Social Workers' Theories of Practice Research*. St. Leonards: Allen & Unwin.
- Frantzen, J. (1988). *Unge rusmiddelbrukere og sosialt nettverk. Nettverksbegreper som analyseredskap i klinisk rehabiliteringsarbeid*. Hovedoppgave, NTNU, Trondheim.
- Freire, P. (1999). *De undertrykte pedagogikk*. Oslo: Ad Notam Gyldendal.
- Friborg, O., Hjemdal, O., Rosenvinge, J. H., & Martinussen, M. (2003). A new rating Scale for Adult Resilience: What are the Central Protective Resources behind Healthy Adjustment? *International Journal of Methods in Psychiatric Research*, 12(2), 65-76.
- Frijda, N. H. (1993). *Appraisal and beyond. The Issue of Cognitive Determinants of Emotion. A Special Issue of Cognition and Emotion*. Hove: Lawrence Erlbaum Associates.
- Frydenberg, E. (1999). *Learning to Cope. Developing as a Person in Complex Societies*. Oxford: Oxford University Press.
- Fugelli, P., Stang, G. & Wilmar, B. (2003). *Makt og medisin*. (Makt- og demokratiutredningen 1998-2003) (Skriftserie Nr. 57). Oslo: Unipub.
- Fyrand, L. (2005). *Sosialt nettverk. Teori og praksis* (2 ed.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Føllesdal, D., Walløe, L., & Elster, J. (1990). *Argumentasjonsteori, språk og vitenskapsfilosofi*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Garmezy, N. (1983). Stressors of Childhood. In N. Garmezy & M. Rutter (Eds.), *Stress, Coping and Development in Children* (s. 43-84). New York: McGraw-Hill.
- Geerdsen, P. O., & Geerdsen, L. P. (2006). *Fra aktivering til beskæftigelse. En gennemgang af aktiveringsinnsatsen i det danske dagpengesystem*. (Rapport Nr. 20). København: Socialforskningsinstituttet.
- Geertz, C. (1973). *The Interpretation of Cultures*. New York: Basics Books.

- Gibbs, G. R. (2002). *Qualitative Data Analysis*. Buckingham: Open University Press.
- Gibson, P. A. (2002). Barriers, Lessons Learned and helpful Hints: Grandmother Caregivers talk about Service Utilization. *Journal of Gerontological Social Work*, 39(4), 55-74.
- Giorgi, A. (1985). The Phenomenological Psychology of Learning and the Verbal Learning Tradition. In *Phenomenology and Psychological Research* (s. 23-85). Pittsburg: Duquesne University Press.
- Gjærum, B., Grøholdt, B., & Sommerschild, H. E. (1998). *Mestring som mulighet*. Oslo: Tano Aschehoug.
- Glantz, M. D., & Johnsen, J. L. (1999). *Resilience and Development. Positive Life Adaptations*. New York: Kluwer Academic/Plenum Pub.
- Glaser, B. G. (1992). *Emergence vs. Forcing. Basics of Grounded Theory Analysis*. (1 ed.). Mill Valley, CA: Sociology Press.
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. New York: Aldine Pub. Comp.
- Gliner, J. A. (1994). Reviewing Qualitative Research: Proposed Criteria for Fairness and Rigor. *Occupational Therapy Journal of Research*, 14(2), 78-90.
- Gore, S. (1985). Social Support and Styles of Coping with Stress. In S. Cohen & S. L. Syme (Eds.), *Social Support and Health* (s. 261-280). Orlando: Academic Press.
- Granovetter, M. (1982). The Strengths of Weak Ties - A Network Theory Revisited. In P. V. Marsden & N. Lin (Ed.), *Social Structure and Network Analysis* (s. 105-145). London: Sage.
- Grotberg, E. H. (1996, Juli). A Shift from Pathology to Resilience. In B. Bain et al (Eds.) *The International Resilience Project Findings from the Research and the Effectiveness of Interventions. Psychology and Education in the 21<sup>st</sup> Century: Proceedings of the 54<sup>th</sup> Annual Convention of the International Council of Psychologists*. Edmonton: IC Press, 1997, s. 118-128.
- Gutierrez, L., De Lois, K., & Maye, L. G. (1995). Understanding Empowerment Practice: Building on Practitioner-Based Knowledge. *Families in Society*, 76(8), 534-542.
- Gutierrez, L., Parsons, R., & Cox, E. O. (1998). *Empowerment in Social Work Practice*. Pacific Grove: Brooks/Cole Pub. Comp.
- Guttormsen, G., & Høigård, C. (1978). *Fattigdom i en velstandskommune*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Halvorsen, K. (Ed.) (1996). *Mestring av marginalitet*. Gjøvik: Cappelen Akademisk Forlag.

- Halvorsen, K. (1999). *Arbeidsløshet som sosialt problem* (Rapport Nr. 13). Oslo: Høgskolen i Oslo.
- Halvorsen, K. (2002). *Sosiale problemer*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Halvorsen, K. (2004). *Når det ikke er bruk for deg - arbeidsløshet og levekår*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Halvorsen, R. (2002). *The Paradox of Self-Organisation among Disadvantaged People: A Study of Marginal Citizenship*. Dr. avhandling, NTNU, Trondheim.
- Hamilton, K. & Catterall, M. (2006 Summer). Transition into Poverty. *The Marketing Review*, 6(2), 123-136 (114).
- Healy, K. (2004). *Empowerment, Ideology and Method*. (FORSA-Rapport). Bodø: Fylkesmannen i Nordland/Høgskolen i Bodø.
- Heap, K. (2005). *Gruppemetode for sosial- og helsearbeidere*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Hedin, U.-C., & Månsson, S.-A. (1998). *Vägen ut! Om kvinnors uppbrott ur prostitutionen*. Stockholm: Carlsson Bokförlag.
- Heggen, K., Jørgensen, G., & Paulgaard, G. (2003). *De andre. Ungdom, risikosoner og marginalisering*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Heggen, K., & Øia, T. (2005). *Ungdom i endring. Mestring og marginalisering*. Oslo: Abstrakt forlag.
- Hem, A. B. (1998). *Det gode møtet - om gode relasjoner mellom sosialarbeider og klient* (Rapport Nr. 3). Oslo: Høgskolen i Oslo.
- Hepworth, D., Rooney, R., Rooney, G., Strom-Gottfried, K., & Larsen, J. A. (2006). *Direct Social Work Practice* (7 ed.). Belmont: Thomson Brooks/Cole.
- Hess, D. (1997). *Science Studies. An Advanced Introduction*. New York: New York University Press.
- Higgins, G. O. C. (1994). *Resilient Adults. Overcoming a Cruel Past*. San Francisco: Jossey-Bass Inc.
- Hind, R. (2003,04.08). *Noen hovedfunn fra TNS Gallups nasjonale undersøkelse i 2003*. Lastet ned 26.01, 2006, fra [http://www.tns-gallup.no/arch/\\_img/189689.doc](http://www.tns-gallup.no/arch/_img/189689.doc)
- Hjemdal, O. K., Nilsen, S., & Seim, S. (1998). Selvhjelp blant arbeidsløse og fattige. I O. K. Hjemdal, S. Nilsen & S. Seim (Eds.), *Selvhjelp: kunsten å løfte seg etter håret*. (s. 174-214). Oslo: Cappelen Akademisk forlag.
- Holstein, B. E. (1988 November). Mestring - evnen til å klare tilværelsen. *Gerontologi og samfund*, 4(4), 66-69.

- Hornby, A. S., Gatenby, E. V., & Wakefield, H. (1972). *The Advanced Learner's Dictionary of Current English* (2 ed.). Oxford: Oxford University Press.
- Horverak, S. (2005). *Hvordan opplever ungdom å delta i familieråd?* Dr. avhandling, NTNU, Trondheim.
- Hove, O. (1992 a). *Lite hjelp å få* (Rapport Nr. 7). Oslo: Norges Kommunal og sosialhøgskole.
- Hove, O. (1992 b). *"En ulykke kommer sjelden alene". Langtidsmottakere av sosialhjelp - levekår og livssituasjon* (Rapport Nr. 4). Oslo: NKSH.
- Hove, O. (2002). Brukermedvirkning - hindringer og muligheter. *Embla*, 2, 44-52.
- Hutchinson, A.-M. K. (2006). *Meaning in Life and Sense of Coherence as Predictors of Coping among Young Adults*. Dr. avhandling. University of Johannesburg, Johannesburg.
- Høilund, P., & Juul, S. (2005). *Anerkendelse og dømmekraft i socialt arbejde*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Haaland, K., Njå, M., & Montgomery, H. (1999). *Fagutvikling i sosialt arbeid: et systemisk perspektiv*. Oslo: Tano Aschehoug.
- Ingstad, B., & Sommerschild, H. (1983). *Familien med det funksjonshemmede barnet*. (Rapport Nr. 9). Oslo: SIFF, Gruppe for helsetjenesteforskning.
- Jacobsen, D. I. (2005). *Hvordan gjennomføre undersøkelser?* (2 ed.). Kristiansand: Høyskole Forlaget.
- Johannesdottir, H., Aamodt, L.G. & Rasmussen, S.S. (2002). Hva kan dagens sosionomer lære av gårdsdagens kuratorer? I H. Conradi & J. Vindegg (Eds.), (s. 10-16). Oslo: Seksjonsrådet for sosionomer, FO.
- Johnson, M. (2004). Approaching the Salutogenesis of Sense of Coherence: The Role of "active" Self-esteem and Coping. *British Journal of Health Psychology*, 9, 419-432.
- Kaul, H. & Kvande, E. (1991). Mestring av arbeidsledighet. *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 32.
- Kjellebold, A. (2003). *Service som rettssikkerhet* (Tidvise Skrifter Nr. 52). Stavanger: Høgskolen i Stavanger.
- Klefbeck, J., & Ogden, T. (2003). *Nettverk og økologi* (2 ed.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Kobasa, S. C. (1979). Stressful Life Events, Personality and Health: An Inquiry into Hardness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37, 1-11.
- Kollbotn, O. (2006). Se, hør, hjelp meg! *Embla*, 4, 17-24.

- Kumpfer, K. L. (1999). Factors and Processes Contributing to Resilience: The Resilience Framework. In M. D. Glantz & L. J. Johnsen (Ed.), *Resilience and Development. Positive Life Adaptations* (s. 179-224). New York: Kluwer Academic/Plenum Pub.
- Kvale, S. (1984). Om tolkning af kvalitative forskningsinterviews. *Tidsskrift för Nordisk Förening för Pedagogisk Forskning*, 3 – 4 (4), s. 55-66.
- Kvale, S. (1997). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Ad Notam Gyldendal.
- Kvale, S. (2002). *Inter View*. København: Hans Reitzels Forlag.
- Kvaale, V. K. (2006,15.08). Slik takler du bemanningskutt. *Verdens Gang*, s. 22.
- Lange, E. H. (2002) *Kjønnsrelatert mestring av arbeidsledighet blant unge i Norge og Finland. En kvantitativ studie*. Oslo: Universitetet i Oslo, Institutt for sosiologi og Samfunnsgeografi.
- Langius, A., & Björvell, H. (1993). Coping Ability and functional Status in a Swedish Population Sample. *Scandinavian Journal of Caring Science*, 7, 3-10.
- Langius, A., & Björvell, H. (1996). Den salutogena modellen och användning av KASA-formuläret i omvårdnadsforskning - en metodredovisning. *Vård i Norden*, 16(1), 28-32.
- Langius, A., Björvell, H., & Antonovsky, A. (1992). The Sense of Coherence Concept and its Relation to Personality Traits in Swedish Samples. *Scandinavian Journal of Caring Science.*, 6(3), 165-171.
- Langslet, G. J. (1996). Løft av organisasjoner. *Fokus på familien*, 2, 84-100.
- Larsen, Ø., Alvik, A., Hagestad, K., & Nylenna, M. (2003). *Helse for mange: Samfunnsmedisin i Norge*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer.
- Lazarus, R. (1991). *Emotion and Adaptation*. New York: Oxford University Press.
- Lazarus, R. (1999). *Stress and Emotion: A new Synthesis*. New York: Springer.
- Lee, L. (1996). The Empowerment Approach to Social Work Practice. In F. Turner (Ed.), *Social work Treatment* (s. 218-249). New York: The Free Press.
- Levin, I. (1997). To pionerer - to retninger. *Nordisk Sosialt Arbeid*, 3, 165-169.
- Levin, I. (2004). *Hva er sosialt arbeid?* Oslo: Universitetsforlaget.
- Lewis, J., S. (1996). Sense of Coherence and the Strengths Perspective with Older Persons. *Journal of Gerontological Social Work*, 26(3/4), 99-112.
- Lien, S., & Sivertstøl, Ø. (2004). *Langtidsmottakere av sosialhjelp 1997-1999. Veier inn og samtidige aktiviteter*. (Seksjon for levekårsstatistikk Nr. 89). Oslo: SSB.
- Lilleland, H. (2006,18.08). Flere unge på uføretrygd. *Telemarksavisen*, s. 22.

- Linn, J. G., Lewis, F. M., Cain, V. A., & Kimbrough, G. A. (1993). HIV-Illness, Social Support, Sense of Coherence and Psychosocial Well-being in a Sample of help-seeking Adults. *AIDS Educ Prev.*, 5(3), 254-262.
- Lorentzen, T. (2006) *Social Assistance Dynamics in Norway*. Fafo-Rapport nr. 546.
- Lundstøl, J. E. (2002). *I dannelsens tegn: Profesjonell selvforståelse i arbeid med mennesker*. Oslo: Gyldendal.
- Lysestøl, P. M. (1998). Langtidsarbeidsløses reservasjonslønn - en årsak til høy arbeidsledighet? *Søkelys på arbeidsmarkedet*, 15, 175-185.
- Lødemel, I., & Johannessen, A. E. (2005). *Tiltaksforsøket: mot en inkluderende arbeidslinje?* Sluttrapport fra evaluering av Forsøk med kommunalt ansvar for aktive, arbeidsretta tiltak for langtidsmottakere av sosialhjelp 2000-2004 (Sluttrapport). Oslo: Høgskolen i Oslo.
- Madsen, M. B., Mortensen, M. D., & Rosdahl, A. (2006). *Arbejdsmarkedsapparatet eller ej*. (Rapport Nr. 29). København: Socialforskningsinstituttet.
- Malterud, K. (1996). *Kvalitative metoder i medisinsk forskning*. Oslo: Tano Aschehoug.
- Maluccio, A. N. (1979). *Learning from Clients: Interpersonal Helping as viewed by Clients and Social Workers*. New York: The Free Press.
- Marthinsen, E., & Clifford, G. (2001). *Mellom forsorg og sosialt arbeid - en studie av to sosialtjenester i Sør-Trøndelag* (Arbeidsrapport Nr. 13). Trondheim: Barnevernets utviklingssenter Midt Norge.
- Marthinsen, E., & Moe, R. B. (1999). *Langtidsbrukere av sosialhjelp ved Byåsen sosialtjeneste i 1998*. (Rapport). Trondheim: BUS Midt-Norge.
- Marthinsen, E. & Skjefstad, N. (2006). Kartleggingsskjema, Arbeid og kompetanse (AKO5). Lastet ned 11.11.2006 fra <http://www.svt.ntnu.no/ish/praksisforsk/AKO5%20intskjema.pdf>
- Masten, A., Best, K. M., & Garmezy, N. (1990). Resilience and Development: Contributions from the Study of Children who Overcome Adversity. *Development and Psychopathology*, 2, 425-444.
- Merton, R. K. (1948). *Social Theory and Social Structure*. Glencoe: Free Press.
- Miles, M., & Huberman, M. (1994). *Qualitative Data Analysis*. (2 ed.). Thousand Oaks, CA.: Sage.
- Minichiello, V., Aroni, R., Timewell, E., & Alexander, L. (1999). *In-Depth Interviewing*. (2 ed.). Melbourne: Longman.

- Monat, A., & Lazarus, R. (1977). *Stress and Coping. An Anthology*. New York: Columbia University Press.
- Moustakas, C. (1994). *Phenomenological Research Methods*. Thousand Oaks: Sage.
- Munk, M. D. (2002). *Køn, marginalisering og social eksklusion* (Rapport Nr. 19b). København: Socialforskningsinstituttet.
- Møller, G. (2006). *Evaluering av samordningsforsøkene mellom aetat, trygdeetaten og sosialtjenesten*. (Sluttrapport Nr. 231). Bø: Telemarksforskning - Bø.
- Møller, T. (1996). *Brukare och klienter i välfärdsstaten*. Stockholm: Fritzes.
- Nervik, J. A. (1997). *Offentlig politikk og klientløpebaner. Sosialhjelp og arbeidsmarkedstiltak - bidrag til selvforsørging eller ringdans i velferdsbyråkratiet*. Dr. avhandling, NTNU, Trondheim.
- NESH, (Den nasjonale forskningsetiske komite for samfunnsvitenskap og humaniora) (1999). *Forskningsetiske retningslinjer for samfunnsvitenskap, jus og humaniora*. Oslo.
- Nilsen, B. E. (2005, oktober). Innledning til "Penger til besvær". Paper presentert ved *Penger til besvær. En nasjonal konferanse om økonomiske problemer for privatpersoner sett i et samfunnsperspektiv*, Høgskolen i Agder, Kristiansand.
- Nilsson, B., Holmgren, L., & Westman, G. (2000). Sense of Coherence in Different Stages of Health and Disease in Northern Sweden: Gender and Psychosocial Differences. *Scandinavian Journal of Primary Health Care*, 18(1), 14-20.
- Nordstrand, M. (1993). *Fra system til klient*. (Prosjektrapport.). Trondheim: Sosialhøgskolen.
- Nåden, D., & Braute, E. (1992). *Fenomenologisk-hermeneutisk tilnærming*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Oloff, M. (1991). *Defence and Coping: Self-Reported Health and Psychobiological Correlates*. Utrecht: ISOR.
- Olsson, C. A., Bond, L., Burns, J. M., Vella-Brodrick, D. A., & Sawer, S. M. (2003). Adolescent Resilience: A Concept Analysis. *Journal of Adolescence*, 26, 1-11.
- Opsand, O.-P. (1975). *Prosess-intervensjons-effekt : en undersøkelse av unge sosialklienters karriere*. Universitetet i Oslo, Oslo.
- Padgett, D. K. (1998). *Qualitative Methods in Social Work Research. Challenges and Rewards*. London: Thousands Oaks.
- Parsons, R. J. (1991). Empowerment: Purpose and Practice Principle in Social work. *Social Work with Groups*, 14(2), 7-21.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods*. (3 ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.



- Payne, M. (1997). *Modern Social Work Theory* (2 ed.). London: Macmillan.
- Payne, M. (2005). *Modern Social Work Theory* (3 ed.). Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Pearlin, L. I. (1985). Social Structure and Processes of Social Support. In S. Cohen & S. L. Syme (Eds.), *Social Support and Health* (s. 43-60). Orlando: Academic Press.
- Pedersen, J.-T. (1996). *Klientene og den offentlige sandkasse: kampen om etatsgrensene og resultatene av å rive dem*. Oslo: Kommuneforlaget.
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling Alone. The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster.
- Qualitative Services Research International (QSR), (2002 July), *NVivo*, (3.ed.) (Computer Software), Melbourne.
- Ranger, M. (1995). *Er det bare meg som roter sånn?* (2 ed.). Oslo: Universitetsforlaget.
- Rappaport, J. (1985). The Power of Empowerment Language. *Social Policy*, 16, 15-21.
- Raustøl, T. (1996). *Fra medviter til medvirker*. Oslo: Tano.
- Rees, S. (1991). *Achieving Power. Practice and Policy in Social Welfare*. St Leonards: Allen & Unwin.
- Reid, W. (1992). *Task Strategies: An Empirical Approach to Clinical Social Work*. New York: Columbia University Press.
- Reid, W., & Epstein, L. (1972). *Task-Centered Casework*. New York: Columbia University Press.
- Rosdahl, A., & Petersen, K. N. (2006). *Modtagere af kontanthjælp*. (Rapport Nr. 30). København: Socialforskningsinstituttet.
- Rosvold, E. O., & Hammer, T. (1991). Psykisk helse og arbeidsledighet. En longitudinell undersøkelse av unge arbeidsledige i Norge. *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 32, 121-142.
- Rubin, A., & Babbie, E. (1993). *Research Methods for Social Work* (2 ed.). Pacific Grove: Wadsworth.
- Rud, G. M., Innvær, S., Steiro, A., Smedslund, G. & Johme, T. (2005 April) *Bruk av, holdninger til og behov for kunnskap i sosialkontortjenesten (BAKST)*. (Forskningsrapport Nr. IS-0153). Oslo: Sosial- og helsedirektoratet, Nasjonalt Kunnskapssenter for helsetjenesten og TNS Gallup.
- Rutter, M. (1985). Resilience in the Face of Adversity. Protective Factors and Resistance of Psychiatric Disorder. *British Journal of Psychiatry*, 147, 598-611.
- Rutter, M. (1987). Psychosocial Resilience and Protective Mechanisms. *American Journal of Orthopsychiatry*, July 57(3), 316-331.

- Rutter, M. (1988). Longitudinal Data in the Study of Causal Processes: Some Uses and some Pitfalls. In M. Rutter (Ed.), *Studies of Psychosocial Risk. The Power of Longitudinal Data*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Rutter, M. (1990). Psychosocial Resilience and Protective Mechanisms. In A. S. Masten, J. Rolf, D. Cicchetti, K. H. Nuechterlein & S. Weintraub (Ed.), *Risk and Protective Factors in the Development of Psychopathology*. (s. 181-214). Cambridge: Cambridge University Press.
- Rutter, M., & Rutter, M. (1997). *Den livslange utvikling: Forandring og kontinuitet*. København: Hans Reitzel.
- Rønning, R. (1996). Hvorfor blir - og forblir - folk sosialhjelpsmottakere? I K. Halvorsen, (Ed.), *Mestring av marginalitet*. (s. 19-47). Gjøvik: Cappelen Akademisk Forlag.
- Rønning, R., & Solheim, L. J. (1998). *Hjelp på egne premisser? Om brukermedvirkning i velferdssektoren*. Oslo: Kommuneforlaget.
- Røthing, Å. (2002). Om bare ikke informantene leser avhandlingen. *Tidsskrift for samfunnsforskning*, 43(3), 383-393.
- Sagatun, S. (2005). *Vanlig og uvanlig. Miljøarbeid hjemme med 14-18 åringer*. Dr. avhandling, NTNU, Trondheim.
- Saleebey, D. (2006). *The Strengths Perspective in Social Work Practice*. (4 ed.). Boston: Pearson Education Inc.
- Salomon, B. (1976). *Black Empowerment: Social Work in Oppressed Communities*. New York: Columbia University Press.
- Sandbæk, M. (2001). *Fra mottaker til aktør: Brukernes plass i praktisk sosialt arbeid og forskning*. Oslo: Gyldendal Akademisk Forlag.
- Sandbæk, M. (2002). *Barn og foreldre som sosiale aktører i møte med hjelpetjenester*. Dr. avhandling, NTNU, Trondheim.
- Sandbæk, M., & Tveiten, G. (1996). *Sammen med familien. Arbeid i partnerskap med barn og familier*. (1 ed.). Oslo: Kommuneforlaget.
- Schulz Jørgensen, P. (1996). Risiko & mestring på vej mod et nyt paradigme. I M. Sandbæk & G. Tveiten (Eds.), *Sammen med familien*. Oslo: Kommuneforlaget.
- Schwandt, T. A., & Halpern, E. S. (1988). *Linking Auditing and Metaevaluation: Enhancing Quality in Applied Research*. Newbury Park, C.A.: Sage.
- Seim, S. (2006). *Egenorganisering blant fattige. En studie av initiativ, mobilisering og betydning av Fattighuset*. (Dr. avhandling Nr. 3). Gøteborg: Gøteborgs universitet.

- Seim, S., & Hjemdal, O. K. (1992 a). *Mellom makt og mulighet* (Rapport Nr. 5). Oslo: Norges kommunal- og sosialhøgskole.
- Seim, S., & Hjemdal, O. K. (1992 b). *Den som intet har.....Livskvalitet og levekår blant klienter med langvarig kontakt med sosialkontoret* (Rapport Nr. 6). Oslo: Norges kommunal- og sosialhøgskole.
- Seim, S., Nilsen, S., & Hjemdal, O. K. (1997). *Selvhjelp blant marginale grupper - alternative strategier* (Rapport Nr. 1). Oslo: Høgskolen i Oslo.
- Seim, S., & Slettebø, T. (2007). *Brukermedvirkning i barnevernet*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Shazer, S. de (1988). *Clues: Investigating Solutions in Brief Therapy*. New York: W.W. Norton.
- Shazer, S. de (1997). *Ledtrådar: Undersøkingar av løysningar i korttidsterapi*. Stockholm: Mareld.
- Shulman, L. (1999). *The Skills of Helping Individuals, Families, Groups and Communities*. (4 ed.). Itasca: F. E. Peacock Pub.
- Simon, B. L. (1994). *The Empowerment Tradition in American Social Work: A History by Barbara Levy Simon*. New York: Columbia University Press.
- Skau, G. M. (1992). *Mellom makt og hjelp*. Oslo: Tano.
- Skilbrei, B. (2000). *Fra mottaker til deltaker: - Erfaringer og mestring som klient i "Prosjekt langtidsmottakere av sosialhjelp" i Bergen kommune* (Forskningsrapport Nr. 13). Bodø: Nordlandsforskning.
- Slettebø, T. (2000). Empowerment som tilnærming i sosialt arbeid. *Nordisk Sosialt Arbeid*, 2, 75-84.
- Smokowsky, P. R., Reynolds, A. J., & Bezruczko, N. (1999). Resilience and Protective Factors in Adolescence: An Autobiographical Perspective from Disadvantaged Youth. *Journal of School Psychology*, 37(1), 425-448.
- Socialstyrelsen. (2005). *Integration mellan forskning, utbildning och praktik ur ett brukarperspektiv*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Solbakken, S. (2006,15.09). For mange unge pensjonister. *Telemarksavisen*, s. 6-7.
- Solem, P. E. (2001). *Eldreårenes psykologi*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Solheim, L. J. (1995 a). *Brukermedverknad og brukarerfaringar* (Forskningsrapport Nr. 16). Lillehammer: Østlandsforskning.
- Solheim, L. J. (1995 b). *Sosialhjelp og sjølrpekt*. (Forskningsrapport Nr. 20). Lillehammer: Østlandsforskning.

- Solheim, L. J. (1996). Sosialhjelp og vern av sjølvrespekten. I K. Halvorsen (Ed.), *Mestring av marginalitet*. (s. 126-153). Gjøvik: Cappelen Akademisk Forlag.
- Solheim, L. J. (2001). Sosialhjelp, sjølvrespekt og mestring. Om institusjonell audmyking og krav til eit anstendig hjelpeapparat. In M. Sandbæk (Ed.), *Fra mottaker til aktør*. (s. 93-112). Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Solheim, L. J., & Øvrelid, B. (2001). *Samhandling i velferdsyrke*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Sosial- og helsedirektoratet (2006,01.11). *Forsøk med nye samarbeidsformer mellom forskning, utdanning, praksis og brukere - Høgskole- og universitetssosialkontor (HUSK)*. Lastet ned 4.2.2007 fra <http://www.svt.ntnu.no/ish/forsa/praksisforsk.html>
- Sosial- og helsedirektoratet (2007, 24.04) *KIS – Kartlegging i Sosialtjenesten*. Lastet ned 15.05.2007, fra <http://www.tiltak.no/kis>
- SSB. (2006,17.08.). *Økonomisk sosialhjelp 2005 - 4.8 milliarder til sosialhjelp*. Lastet ned 24.01.2007, fra <http://www.ssb.no/emner/03/04/30/soshjelpk/main.html>
- Stang, I. (1998). *Makt og bemyndigelse. Om å ta pasient- og brukarmedvirkning på alvor*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Starrin, B., Jönsson, L. R., & Rantakeisu, U. (2001). Sense of Coherence during Unemployment. *International Journal of Social Welfare*, 10, 107-116.
- Stewart, A. M. (1994). *Empowering People*. London: Pitman.
- Stigaard, M. M., Sørensen, M. F., Winther, S. C., Friisberg, N., & Henriksen, A. C. (2006). *Kommunernes beskæftigelsesindsats*. (Rapport Nr. 28). København: Socialforskningsinstituttet.
- Stokholm, A. R. (2006,12.02). Sosialkontoret har vært fullstendig klar over min livssituasjon og har i perioder etterlatt meg i den ytterste nød. *Dagbladet*, s. 8-9.
- Strauss, A. & Juliet, C. (1998). *Basics of Qualitative Research. Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. (2 ed.). Thousand Oaks: Sage.
- Stroube, W., & Stroebe, M. S. (1995). *Social Psychology and Mental Health*. Buckingham: Open University Press.
- Sæbø, G. (1993). *Som folk flest? En beskrivelse av levekårsforskjeller mellom sosialklienter og totalbefolkning*. (Notat Nr. 4). Oslo: INAS.
- Sørensen, T. (1988). Sosial støtte - det psykologiske nettverk. I O. S. Dalgard & T. Sørensen (Eds.), *Sosialt nettverk og psykisk helse* (s. 76-96). Oslo: Tano.
- Terum, L. I. (1996). *Grenser for sosialpolitisk modernisering*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Terum, L. I. (2003). *Portvakt i velferdsstaten*. Oslo: Kommuneforlaget.

- Thoits, P. A. (1982). Conceptual Methodological and Theoretical Problems in studying Social Support as a Buffer against Life Stress. *Journal of Health and Social Behaviour*, 23, 145-159.
- Thoits, P. A. (1995). Stress, Coping and Social Support Processes: Where are we? What next? *Journal of Health and Social Behaviour*, Extra Issue, 53-79.
- Thomson, ISI. (1988-2002). *End Note* (Windows Version 6), (Computer Software).
- Thornquist, E. (2003). *Vitenskapsfilosofi og vitenskapsteori - for helsefag*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Tronsmo, E. (1991). *Oppsummering av ungdomsprosjektet*. (Rapport). Oslo: Majorstua sosialsenter, Oslo kommune.
- Tronvoll, I. M. (1999). *Hvordan opplever familier med funksjonshemmede barn samarbeidet med kommunale hjelpere?* (Rapport Nr. 5). Trondheim: SOR.
- Tronvoll, I. M., Moe, A., & Henriksen, J. E. E. (2004). *Hjelp i kontekst: Praksis, refleksjon og forskning*.: Indre Billefjord.
- Trost, J. (1986). Statistically Nonrepresentative Stratified Sampling: A Sampling Technique for Qualitative Studies. *Qualitative Sociology*, 9, 54-57.
- Uggerhøj, L. (1995). *Hjælp eller afhængighed?* Aalborg: Aalborg Universitetsforlag.
- Uggerhøj, L. (1996). Profesjonelle personligheter. I M. Sandbæk & G. Tveiten (Eds.), *Sammen med familien. Arbeid i partnerskap med barn og familier*. Oslo: Kommuneforlaget.
- Underlid, K. (2005). *Fattigdommens psykologi*. Oslo: Det Norske Samlaget.
- Vannevjen, H. (2001). *Arbeid for sosialhjelp - klientens egne opplevelser og erfaringer. En kvalitativ undersøkelse*. Hovedoppgave, Universitetet i Oslo.
- Vinsrygg, G. (2006) Mestring av arbeid og pensjonering. *Helsenytt – for alle*. Lastet ned 2006.30.08, fra [http://www.helsenytt.no/artikler/mestring\\_pensjonering.htm](http://www.helsenytt.no/artikler/mestring_pensjonering.htm)
- Wadel, C. (1990). *Den samfunnsvitenskapelige konstruksjon av virkeligheten*. Flekkefjord: SEEK.
- Wadel, C. (1991). *Feltarbeid i egen kultur*. Flekkefjord: Seek A/S.
- Weber, M. (1975). *Makt og byråkrati*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag.
- Weick, A. (1992). Building a Strengths Perspective for Social Work. In D. Saleebey (Ed.), *The Strengths Perspective in Social Work Practice*. New York: Longman.
- Weiner, B. (1986). *An Attribution Theory of Motivation and Emotion*. New York: Springer Verlag.

- Weiseth, L., & Dalgard, O. S. (2000). Stress, mestring og helse. I L. Weiseth & O. S. Dalgard (Eds.), *Psykisk helse. Risikofaktorer og forebyggende arbeid*. Oslo: Gyldendal.
- Wel, K. van der, Dahl, E., Naper, S. O., Løyland, B., Slagsvold, M., & Lødemel, I. (2006). *Funksjonsevne blant langtidsmottakere av sosialhjelp* (Rapport). Oslo: Høgskolen i Oslo, GIV.
- Werner, E. E. (1996). Protective Factors and Individual Resilience. In S. Meisels & J. P. Shonkoff (Eds.), *Handbook of early Childhood Intervention* (s. 97-116). Cambridge: Cambridge University Press.
- Wills, T. A. (1985). Supportive Functions of Interpersonal Relationships. In S. Cohen & S. L. Syme (Eds.), *Social Support and Health*. (s. 61-82). Orlando: Academic Press.
- Willumsen, E. E. (2005). *Brukernes medvirkning - Kvalitet og legitimitet i velferdstjenestene*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Wormer, K. van (2004). *Confronting Oppression, Restoring Justice. From Policy Analysis to Social Action*. Alexandria: Council of Social Work Education.
- Wormnes, B., & Manger, T. (2005). *Motivasjon og mestring. Veier til effektiv bruk av egne ressurser*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Worning, A. (1995). *Dialog med brukerne*. Skevik: NOPUS.
- Yeheskel, A. (1995). The Intimate Environment and the Sense of Coherence Among Holocaust Survivors. *Social Work in Health Care*, 20(3), 25-35.
- Zahl, M.-A. (1989). Begrepet kontrakt og sosialt arbeid. *Nordisk Sosialt Arbeid*, 3, 47 flg.
- Zahl, M.-A. (2003 a). *Sosialt arbeid: refleksjon og handling*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Zahl, M.-A. (2003 b). Røtter: et tilbakeblikk på sosialt arbeid. I M.-A. Zahl (Ed.), *Sosialt arbeid: - refleksjon og handling* (s. 17-48). Bergen: Fagbokforlaget.
- Ørstadvik, S. (1996). *Brukerperspektivet - en kritisk gjennomgang* (Notat Nr. 8). Oslo: Institutt for sosialforskning, Inas.
- Aadland, E. (1997). *"Og eg ser på deg -": vitenskapsteori og metode i helse- og sosialfag*. Oslo: Tano Aschehoug.
- Aambø, A. (2005). *Los. Løsningsorienterte samtaler*. Oslo: Gyldendal Akademisk.
- Aasen, H. S. (2000). *Pasientens rett til selvbestemmelse ved medisinsk behandling*. Bergen: Fagbokforlaget.

## Offentlige dokumenter

Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker av 10. februar 1967 (forvaltningsloven)

Lov om sosiale tjenester av 13. desember 1991 (sosialtjenesteloven)

Lov om pasientrettigheter av 2. juli 1999 (pasientrettighetsloven)

NOU (1998) nr. 18 Det er bruk for alle. Styrking av folkehelsearbeidet i kommunene.

NOU (2001) nr. 22 Fra bruker til borger.

NOU (2004) nr.18 Helhet og plan i sosial- og helsetjenesten.

Rundskriv I-35/2000 Retningslinjer for legemiddelassistert rehabilitering av  
narkotidamisbrukere (LAR).

St. meld. nr. 21 (1998-1999) Ansvar og meistring. Mot ein heilskapleg rehabiliteringspolitikk.

St. meld. nr. 50 (1998-1999) Utjamningsmeldinga - veiviser mot et mer solidarisk Norge.

St. meld. nr. 6 (2002-2003) Tiltaksplan mot fattigdom.

St. meld. nr. 14 (2002-2003) Samordning av Aetat, trygdeetaten og sosialtjenesten.

St. prp. nr. 46 (2004-2005) Ny arbeids- og velferdsforvaltning (NAV).

St. meld. nr. 9 (2006-2007) Arbeid, velferd og inkludering.

Veileder Nr. IS-1162 (2005) .....og bedre skal det bli! Nasjonal strategi for  
kvalitetsforbedring i Sosial- og helsetjenesten (2005-2015).

**INTERVJUGUIDE****VEDLEGG 1**

Den primære hensikten med samtaleintervjuet var å få en forståelse av den enkelte langtids sosialklients opplevelser av sin hverdagsmestring – individuelt og i samarbeid med sine omgivelser. Ved hjelp av halvstrukturerte samtaleintervjuer ønsket jeg å få rikholdig informasjon om informantenes erfaringer i sine livsverdener. Jeg tilstrebet å stille spørsmål slik, at de skulle inspirere informantene til å fortelle sine historier med deres egne ord. Rekkefølgen i temaene og hvor mye de enkelte tema ble omtalt, varierte fra intervju til intervju - avhengig av hva informantene snakket om. Jeg vektla at informasjonen skulle være dekkende for den livsverdenen informanten opplevde å være i. Først gjennomførte jeg et par pilotintervjuer, og temaene ble revidert etter dette.

**INNLEDNING**

Presentasjon av prosjektet og meg selv.

Spørsmål i forbindelse med mitt informasjonsskriv?

Praktisk informasjon om intervjuet (varighet, datasletting, taushetsplikt, frivillighet, honorar)

**SELVFORSTÅELSE**

Fortell om hva du liker å bruke tiden din til.....

Hva er det du synes at du er god til?

Hva er det du synes at du ikke er så god til?

Hva er de viktigste utfordringene i hverdagen din nå?

Hvordan opplever du disse utfordringene?

Drøm litt om fremtiden: hvordan er livet ditt da?

Tenk litt bakover i tid: hvordan var livet ditt da?

Hvordan tror du din familie og venner opplever deg?

**LIVSVERDEN - MESTRING - DELTAKELSE**

Fortell om hva du pleier å gjøre i løpet av et døgn?

Hva pleier du å gjøre på de ulike ukedagene?

Hva pleide du å gjøre før som du ikke gjør nå?

Fortell om en god dag: - Hva gjør livet ditt verdt å leve?

Fortell om en god periode i livet ditt før, da du opplevde å ha det godt.

Fortell om en dårlig dag: Hvordan tenker/handler du for å mestre dette?

Stiller livet krav til deg som det er vanskelig å klare?

Si litt om hvordan du opplever disse kravene.....

Hvordan mestrer du dette?

Hvordan mestrer andre dette?

Hva er du mest fornøyd med i livet ditt nå?

Hva er det du savner mest i livet ditt nå?

Hva er det viktigste du gjør nå for å ha et godt liv?

Hva kan være til hinder for å få til dette?

Er det noe andre kan bidra med?



### UFORMELT NETTVERK

Hvilke personer er mest betydningsfulle i livet ditt ?  
 Hva er det som gjør at disse personene oppleves viktige for deg?  
 Hva er det dere gjør, når dere er sammen?  
 Er det noe som hindrer deg i å være sammen med dem?  
 Hva gjør du/andre for å løse dette?  
 Hvor ofte er du sammen med din familie, venner, naboer, bekjente?  
 Hva gjør dere sammen?  
 Hva sier andre at de setter pris på ved deg?  
 Hva slags støtte får du fra dem du kjenner?  
 Hvordan opplever du støtten du får fra dem du kjenner?  
 Hva slags støtte gir du andre?  
 Hvordan tror du at de opplever støtten de får fra deg?  
 Skulle du ønske at du kjente flere?  
 Hvor ofte føler du deg ensom?  
 Hva gjør du for å føle deg mindre ensom?  
 Kjenner du andre sosialklienter?  
 Snakker dere med andre om at dere har kontakt med sosialtjenesten?  
 Snakker dere om at dere kunne samarbeide om noe som sosialklienter? (gruppe, organisasjon)  
 Har du blitt spurt om å ha andre til stede i samtale med saksbehandler(ne) din(e)?  
 Hvordan stiller du deg til å ha andre til stede i samtale med saksbehandler(ne) din(e)?

### FORMELT NETTVERK (helse- og sosialtjenesten, aetat, trygdekontor, andre)

Hvilke deler av hjelpeapparatet har du kontakt med nå?  
 Hva slags hjelp får du fra hjelpeapparatet nå?  
 Hvordan opplever du hjelpen du får?  
 Synes du at du har noen innflytelse på hjelpen du får?  
 Hvor lenge har du hatt kontakt med nåværende saksbehandler(e)?  
 Hvordan synes du hjelpen du har fått, passer til dine ønsker?  
 Hvilke tilbud skulle du gjerne hatt? Drømmer.....  
 Hvordan synes du at samarbeidet med saksbehandler(e) har vært over tid?

### (BRUKER)MEDVIRKNING:

På hvilke områder i livet ditt er det viktig at du har innflytelse?  
 Fortell om en gang hvor du opplevde å ha innflytelse på samarbeidet med saksbehandler?  
 Fortell om en gang hvor du ikke ble hørt eller hvor du følte deg overkjørt?  
 Hvordan har du fått informasjon om hva sosialtjenesten driver med?  
 Har du nok informasjon om sosialtjenestens tilbud?  
 Hva gjør du for å få innvirkning på tilbudet du får fra sosialtjenesten?  
 Hvordan reagerer saksbehandleren din på det du gjør?  
 Hva gjør du for å få til et godt samarbeide med saksbehandleren din?  
 Hva synes du om din innsats for å få et godt samarbeid?  
 Hva er viktigst for deg i samarbeidet med sosialtjenesten?  
 Når opplever du at sosialtjenesten gjør en god/dårlig jobb?  
 Hva er det særlig viktig at saksbehandleren din gjør for at samarbeidet skal bli bra?  
 Hvordan bruker saksbehandleren dine erfaringer/kunnskap i samarbeidet deres?  
 Er saksbehandler interessert i hva du synes om hjelpen du får?  
 Blir du bedt om å komme med forslag i samarbeidet deres?  
 På hvilke områder opplever at du har innflytelse i hverdagen din?

Skulle du ønske at du hadde mer/mindre innflytelse?  
 Hvilke tjenester/hvem har størst innflytelse i livet ditt nå?  
 Har du merket noen endringer på tjenesters service i den tiden du har vært klient?

#### OPPVEKST

Hvordan vil du beskrive oppveksten din?  
 Hva opplevde du som særlig bra?  
 Hva opplevde du som vanskelig?  
 Hvordan mestret du dette?  
 Hvordan bidro andre til å mestre dette?  
 Hvordan hindret andre deg i å mestre dette?  
 Hvor lenge bodde du hjemme?  
 Hvor ofte har du kontakt med familien din nå?  
 Hvem er den viktigste for deg i familien din?  
 Hva slags støtte bidrar den/de med?  
 Hva slags støtte bidrar du med?  
 Er det noen i familien din som det er vanskelig å omgås med nå?

#### HELSE

Hvordan vil du beskrive helsen din nå?  
 Hva gjør du for å ta vare på helsen din?  
 Hva slags behandling har du fått?  
 Hvordan har du opplevd behandlingen du har fått?  
 Bruker du noen former for rusmidler?  
 Hvordan har du innflytelse på din bruk av rusmidler?  
 Når begynte du med hvilke rusmidler?  
 Hvordan opplever du din omgang med rusmidler i dag?  
 Hvordan mestrer du ditt forbruk?  
 Hvem støtter deg i din omgang med rusmidler?  
 Hvem/hva gjør din omgang med rusmidler vanskelig?

#### ARBEID

Hva er ditt yrke?  
 Antall år i arbeid?  
 Er du i stand til å ta et arbeid nå? Hvilke typer arbeid?  
 Ønsker du deg arbeid?  
 Hva er viktigste hindringer til å komme i arbeid nå?  
 Når var du sist i arbeid?  
 Hvordan har arbeidsforholdene dine opphørt?  
 Hvordan har du mestret dette?  
 Hva gjør du for å få arbeid nå? Hva gjorde du før?  
 Hva slags tilbud har du fått fra aetat?  
 Hvordan opplever du tilbudene du har fått?  
 Når du er arbeidsledig, hva er det som er særlig viktig for deg i livet ditt da?

#### UTDANNING

Hva slags utdanning har du?  
 Antall år:  
 Har du lyst til å få mer utdanning – hvilken?  
 Hvordan mestrer du det?  
 Hva er viktigste hindringer til å få utdanningen du ønsker?

**BOLIG**

Hva slags bolig har du?  
 Hvor lenge har du bodd i nåværende bolig?  
 Hvordan opplever du dine naboer?  
 Skulle du ønske at du hadde annen bolig – hva slags?  
 Viktigste hindring for å få det til?  
 Hvor ofte har du skiftet bolig de siste årene?  
 Hvordan har du skaffet deg nåværende bolig?

**ØKONOMI**

Hvordan opplever du din økonomiske situasjon nå?  
 Hva betyr det å ha god økonomi for deg?  
 Hva betyr det å ha stram økonomi for deg?  
 Hvordan planlegger du din økonomi?  
 Hva gjør du, hvis du får uforutsette utgifter?  
 Har du opplevd at sosialhjelpen har blitt redusert/ fått avslått søknaden din?  
 Hva gjorde du med det?  
 Har du andre finansieringskilder enn sosialtjenesten?  
 Har du begått noen lovbrudd? Bot? Påtale? Dom? Fengsel?

**POLITISK ELLER ORGANISASJONSAKTIVITET**

Hvilke organisasjoner deltar du i?  
 Er du politisk aktiv?  
 Er det noen organisasjonstilbud du savner?  
 Hva synes du at politikerne bør gjøre, så din livssituasjon kunne bli bedre?

**BAKGRUNNSINFORMASJON**

Kjønn:

Fødselsår:

Sivilstand:      ugift      gift      sambo      sep/skilt      enke/-mann

Kommune:

Antall år som bruker ved sosialtjenesten (totalt):

**AVSLUTNING**

Hva synes du er blitt bedre i livet ditt etter hvert som årene har gått?  
 Hva synes du er blitt verre.....  
 Hvilke utfordringer ser du for deg selv i fremtiden?  
 Hvordan vil du møte dem?  
 Er det noe du vil tilføye?  
 Hvordan synes du denne samtalen har vært?

TAKK for innsatsen!

**VEDLEGG 2****INFORMASJONSSKRIV**

17 mars 2003

Til brukere av sosialtjenesten.

**INTERVJU: SOSIALKLIENT OG BRUKERMEDVIRKNING**

Jeg leder et prosjekt som skal bidra til økt kunnskap om prosesser som kan lede fra å være sosialklient til å bli mer selvhjulpen. I den forbindelse ønsker jeg å intervju deg. Intervjuet vil foregå som en samtale om hvordan du opplever din hverdag og hvilke erfaringer du har med sosialtjenesten. Jeg er interessert i om du synes du har noen innflytelse på hva samarbeidet deres dreier seg om, og om du har noen forslag til endringer. Kunnskapen jeg får fra denne undersøkelsen håper jeg kan bidra til at kvalitet på tjenester og samarbeid mellom sosialklienter og sosialarbeidere skal bli bedret.

Intervjuet vil vare ca 1 – 1,5 time og vil foregå på sosialkontoret. Dersom du ønsker at intervjuet skal foregå et annet sted, for eksempel hjemme hos deg, er det greit for meg. Jeg vil gjerne ta intervjuet opp på lydbånd, da det hjelper meg til å huske hva du sier. Etter intervjuet skriver jeg ut intervjuene og anonymiserer dem. Opptaket blir slettet høsten 2006. Jeg vil bearbeide den innhentede kunnskapen og utgi en rapport, når undersøkelsen avsluttes. Jeg er underlagt taushetsplikt og dataene behandles konfidensielt. Du vil få utbetalt kr 100 som takk for innsatsen.

Mitt navn er Rita Elisabeth Eriksen, og jeg er ansatt på Diakonhjemmet høgskole, Postboks 184 Vinderen, 0319 Oslo. Tlf. 22 45 19 45. Dersom du lurar på noe før eller etter intervjuet, så bare ta kontakt med meg. Spør gjerne etter meg i ekspedisjonen.

Det er helt frivillig om du deltar i undersøkelsen, og det er mulig å trekke seg på et hvilket som helst tidspunkt som du måtte ønske. Hvis du trekker deg, får det ingen konsekvenser i forhold til erstatnings- eller begrunnelsesplikt.

Med vennlig hilsen

Rita Elisabeth Eriksen

### VEDLEGG 3

## Tre faser i samtaleintervjuet: innledning, arbeidsfase og avslutning

I *innledningsfasen* la jeg vekt på at intervjuet var frivillig og informerte dem om studiens formål. Videre sjekket jeg om informantene var kjent med essensen av innholdet i informasjonsbrevet. På grunn av den åpne formen i kvalitative intervjuer vet man ikke eksakt hvordan intervjusamtalen vil forløpe. Det er derfor ikke mulig å informere ”eksakt” om hvordan det vil bli. Siden jeg ut fra annen forskning antok at mange sosialklienter har lav selvtillit (Solheim 2001), spurte jeg dem om hva de syntes de var gode til. Dette måtte jeg gjøre flere ganger. De fleste fortalte litt om dette, men det varte sjelden lenge før de begynte å snakke om hva de ikke kunne. Det kunne være uttrykk for at de visste mye om mine og storsamfunnets forventinger til dem. Rolf, Berit og Hanne ga uttrykk for at de oppfattet seg annerledes (”familiens sorte får”) og at de opplevde seg utenfor det ”vellykkede” storsamfunnet. Jeg intervjuet flere par og fikk bedre innblikk i hvordan de fortolket og formidlet meningsdannelser. Ved å ”pynte på” sannheten mestret de sin pendling mellom ulike kulturer i storsamfunnet og et opplevd avvikersamfunn. I et parforhold fortalte kvinnen at hun var parets hovedforsørger ved hjelp av prostitusjon. Mannen hennes benektet at konen drev med prostitusjon. Han sa at han var parets hovedforsørger ved hjelp av tigging og vinningsforbrytelser. For dem som hadde problemer med rusmidler var det hardt arbeid nærmest døgnet rundt for å skaffe penger til dop. De ivaretok egen verdighet ved å trekke paralleller til det vanlige arbeidslivet i storsamfunnet. Flere av dem omtalte økonomisk sosialhjelp som deres arbeidslønn. Med det legitimerte de at de var verdt noe og fortjente lønnen sin. I analysen så jeg at flere informanter i møte med meg sto i en kamp om å ivareta egen selvrespekt. De måtte mestre ulike sett av forventinger fra deres to livsverdener.

I *arbeidsfasen* samtalte vi om temaene i intervjuguiden (vedlegg 1). Hvilke tema som ble mest utdypet, var avhengig av hvilke historier informantene fortalte. Jeg la vekt på å finne en balanse mellom å komme med empatiske, støttende utsagn (når det handlet om emosjonelt vanskelige tema) og strukturerende utsagn (når fortellergleden gikk over i irrelevante tema). På bakgrunn av hva jeg observerte og hørte, stilte jeg også kritiske spørsmål for å teste pålitelighet og gyldighet av det de sa. Jeg forsøkte å formidle trygghet ved å vise hvor lite kunnskap jeg hadde om deres hverdagsliv. Noen informanter fortalte om samfunnsmessig uakseptabel atferd og mestring som kriminalitet, prostitusjon og problemer med rusmidler. Jeg vektla at informasjonen jeg fikk, ville bli anonymisert. Noen fortalte rikholdig om sin

ekspertise for å informere meg. Andre var engstelige for å fortelle om slike ting og måtte ha flere forsikringer om at jeg hadde taushetsplikt. Enkelte ga uttrykk for at de var flau over det. Erik sa:

*”Jeg er så rusa, dum og sløv, når jeg begår innbrudd. Jeg går i snøen og setter spor, og så kommer politiet hjem til deg og ser på skomerkene dine. Det er ikke lett å snakke seg ut av det, når’n har lagt igjen visittkorta sine. Det er så flaut å snakke om.”*

Det var en rekke utsagn hvor informantene fortalte om lavt selvbilde og om andres diskriminering av dem. Jeg tilstrebet å ivareta deres verdighet ved å gi dem støttende tilbakemeldinger, men unngikk å sette styrende valører på innholdet av det de sa. Videre var jeg åpen for hvilke intervjutema som var viktig for informanten og nye sider som kunne bli omtalt i forhold til disse.

I *avslutningsfasen* oppsummerte vi samtalen og jeg takket dem for deltakelsen. Jeg spurte om hvordan de hadde opplevd intervjusamtalen og om de hadde noe å tilføye. For å styrke deres verdighet satte jeg ord på hva jeg hadde lært av dem. Jeg innhentet også demografiske data, da jeg ikke ville trette dem med slike spørsmål innledningsvis. Disse temaene var mer nøytrale, slik at det var en måte å få ”lukket” intervjuet emosjonelt. Analysen startet litt allerede under intervjuet, ved at jeg ba informantene utdype tema og at jeg sjekket ut om jeg hadde forstått dem riktig. Informantene fikk dermed anledning til å utfylle og korrigere min forståelse (Kvale 2002). Etter hvert som jeg intervjuet og analyserte, forsto jeg bedre hvordan jeg skulle spørre og om hva. Jeg la likevel til rette for at informantene kunne fortelle fritt og forsøkte å unngå ledende spørsmål.

Jeg brukte ”grand tour” (overordnede) forskningsspørsmål og del-spørsmål (Creswell 1994), hvilket lagde en veiledende ramme uten å hemme forskeren. ”Grand tour” spørsmål var: ”Hvordan mestrer og medvirker du i din livssituasjon”? Tema for del-spørsmål som fokuserte på informantenes opplevelser og erfaringer var:

- hverdagsaktiviteter (livsverden) (belastninger/ressurser),
- selvforståelse,
- mestring – som individ og i interaksjon med omgivelsene (uformelt og formelt nettverk),
- (bruker)medvirkning,
- mestringsressurser (ferdigheter, kunnskap, verdier og sosial støtte)
- demografiske data. (Se intervjuguide, vedlegg 1.)